ESTIMATES

Human Resources Development Canada

Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Canada

The Estimates Documents

Each year, the government prepares Estimates in support of its request to Parliament for authority to spend public monies. This request is formalized through the tabling of appropriation bills in Parliament.

The Estimates of the Government of Canada are structured in several parts. Beginning with an overview of total government spending in Part I, the documents become increasingly more specific. Part II outlines spending according to departments, agencies and programs and contains the proposed wording of the conditions governing spending which Parliament will be asked to approve.

The *Report on Plans and Priorities* provides additional detail on each department and its programs primarily in terms of more strategically oriented planning and results information with a focus on outcomes.

The *Departmental Performance Report* provides a focus on results-based accountability by reporting on accomplishments achieved against the performance expectations and results commitments as set out in the spring *Report on Plans and Priorities*.

The Estimates, along with the Minister of Finance's Budget, reflect the government's annual budget planning and resource allocation priorities. In combination with the subsequent reporting of financial results in the Public Accounts and of accomplishments achieved in Departmental Performance Reports, this material helps Parliament hold the government to account for the allocation and management of funds.

©Minister of Public Works and Government Services Canada — 2003

This document is available in multiple formats upon request.

This document is available on the TBS Web site at the following address: www.tbs-sct.gc.ca.

Available in Canada through your local bookseller or by mail from
Canadian Government Publishing — PWGSC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Catalogue No. BT31-4/43-2003
ISBN 0-660-62394-3

104-06497/

Foreword

In the spring of 2000, the President of the Treasury Board tabled in Parliament the document "Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada". This document sets a clear agenda for improving and modernising management practices in federal departments and agencies.

Four key management commitments form the basis for this vision of how the Government will deliver their services and benefits to Canadians in the new millennium. In this vision, departments and agencies recognise that they exist to serve Canadians and that a "citizen focus" shapes all activities, programs and services. This vision commits the Government of Canada to manage its business by the highest public service values. Responsible spending means spending wisely on the things that matter to Canadians. And finally, this vision sets a clear focus on results – the impact and effects of programs.

Departmental performance reports play a key role in the cycle of planning, monitoring, evaluating, and reporting results to Parliament and citizens on behalf of ministers. Departments and agencies are encouraged to prepare their reports following principles for effective performance reporting (provided in the *Guide to Preparing the 2003 Departmental Performance Report*: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_e.asp). Based on these principles, an effective report provides a coherent and balanced picture of performance that is brief and to the point. It focuses on outcomes - benefits to Canadians and Canadian society - and describes the contribution the organisation has made toward those outcomes. It sets the department's performance in context, associates performance with earlier commitments, explains any changes, and discusses risks and challenges faced by the organisation in delivering on these commitments. Achievements realised in partnership with other governmental and non-governmental organisations are also discussed. Supporting the need for responsible spending, it links resources to results. Finally, the report is credible because it substantiates the performance information with appropriate methodologies and relevant data.

In performance reports, departments and agencies strive to respond to the ongoing and evolving information needs of parliamentarians and Canadians. The input of parliamentarians and other readers can do much to improve these reports over time. The reader is encouraged to assess the performance reports of organisations according to the established principles, and provide comments to departments and agencies to help them improve in their next planning and reporting cycle.

This report is accessible from the Treasury Board of Canada Secretariat Internet site:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dpre.asp

Comments or questions can be directed to:
Results-based Management Directorate
Treasury Board of Canada Secretariat
L'Esplanade Laurier
Ottawa, Ontario K1A OR5
OR at: rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Human Resources Development Canada

Departmental Performance Report

For the period ending
March 31, 2003

Jane Stewart
Minister of Human Resources Development

Claudette Bradshaw
Minister of Labour
and Federal Co-ordinator on Homelessness

Table of Contents

Section I: Ministers' Messages 2

Section II: Departmental Overview

Strategic Framework for Planning and Reporting 4

Who We Are 5

2002-2003 Expenditure Profile 7

Section III: HRDC Environment and Performance 8

Section IV: Performance Results and Policy Accomplishments

Income Security for Seniors, Persons with Disabilities and their Children, Survivors and Migrants 11

Opportunity to Fully Participate in the Workplace and Community 18

Safe, Fair, Stable and Productive Workplaces 39

Sustainable and Effective Program Management and Service Delivery 44

Section V: Supplementary Information

Financial Performance

- Overview 56
- Table 1: Summary of Voted Appropriations 57
- Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending for 2002-2003 58
- Table 3: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending 59
- Table 4: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues 60
- Table 5: Statutory and Non-Statutory Transfer Payments by Service Line 61
- Table 6: Loans Disbursed Under the *Canada Student Financial Assistance Act* 63
- Table 7: Contingent Liabilities 63

Specified Purpose Accounts 64

- Employment Insurance Account 65
- Canada Pension Plan 66
- Government Annuities Account 67
- Civil Service Insurance Fund 68

Details on Transfer Payments 69

Statutory Annual Reports 82

Consolidated Reporting 93

Evaluations and Audits 106

Annex A: Website References 109

Index 112

Section I: Ministers' Messages

Accountability – for what we do and how we do it – is essential to an effective, responsive government that strives to meet the needs of Canadians. This Departmental Performance Report demonstrates the efforts and accomplishments of Human Resources Development Canada (HRDC) during 2002-2003.

One of the most important accomplishments is the progress that we made on skills and learning issues. With the support of many partners, we engaged more than 10,000 people from all walks of life in consultations that culminated in the National Summit on Innovation and Learning in November 2002. The Government of Canada is following through on that commitment through initiatives such as the funding of the new Canadian Learning Institute in the 2003 Budget and a review of HRDC programs and services for their contributions to skills and learning. Together, we are building a productive future for our citizens.

HRDC also made important enhancements in our support for children and families. The 2003 Budget increased funding for the highly successful National Child Benefit, a key initiative in the fight against child poverty. In March 2003, federal, provincial and territorial governments reached an agreement on a Multilateral Framework on Early Learning and Child Care. Under this new agreement, $900 million will be transferred to the provinces and territories over the next five years. The Strategy on Early Childhood Development for Aboriginal Children, a parallel initiative, is being implemented to support measures for the well-being of our aboriginal children. Such investments in Canada's children and their families will mean better beginnings for kids and a brighter future for the country.

I am proud that HRDC is a public sector leader in providing services and information on line to Canadians. The strong response to our Appli-Web service, which enables people to complete applications for Employment Insurance benefits on line, and the interest in ordering personalized Statements of Contributions to the Canada Pension Plan from the HRDC Web site confirm that we are positioning ourselves as leaders in e-service.

The impact of these and other achievements help demonstrate how HRDC continues to improve quality of life for all Canadians.

The Honourable Jane Stewart, P.C., M.P.
Minister of Human Resources Development

As Minister of Labour and Federal Co-ordinator on Homelessness, I am proud that my department provides services fundamental to the well-being of Canadians and their communities. The 2002-2003 year has been both successful and rewarding in the areas under my responsibility and I am pleased to present our latest progress.

The Labour Program has continued its work to address day-to-day and emerging workplace issues. Working with our partners in labour and industry, as well as other levels of government, we have upheld labour legislation including the *Canada Labour Code* and the *Employment Equity Act*. We have maintained our record of success in mediation and conciliation, and we have focused on new areas of importance such as work-life balance, lifelong learning and ergonomics.

I am also proud that the Labour Program has taken its place as a respected international leader in workplace issues. Our work with the Inter-American Conference of Ministers of Labour, as well as our participation in the Tri-national Occupational Safety and Health Working Group, are examples of how our commitment to safe, healthy and fair workplaces goes well beyond our national borders.

In addition, the National Homelessness Initiative (NHI) has had a very positive impact in helping to address the emergency needs of those who are homeless or at risk of becoming homeless, a fact confirmed by formal evaluations.

Through the NHI, we are continuing our commitment to address homelessness.

In extending the NHI, the Government of Canada ensures that community partnerships fostered through the first three years (1999 to 2002) will be further strengthened to address a broader range of local needs on a more sustainable long-term basis.

While we continue to address emergency needs in communities, the extension will focus on helping communities build on their successes in meeting emergency needs. Interventions to prevent and break the cycle of homelessness will be the next step.

Our record for 2002-2003 is clearly one of people working together to turn shared values and commitment to action into results that make a difference in people's daily lives. I am pleased and encouraged that our leadership, partnerships and resources have achieved so much and helped so many.

The Honourable Claudette Bradshaw, P.C., M.P.
Minister of Labour and Federal Co-ordinator on Homelessness

Section II: Departmental Overview

Strategic Framework for Planning and Reporting

OUR MISSION
To enable Canadians to participate fully in the workplace and the community

OUR VISION

Take an integrated approach to human development	Enable Canadians to manage transitions in their lives	Act as a leader in policies and programs	Emphasize preventative measures	Provide the highest quality service	Forge partnership	Build community capacity	Continue to develop and build on the strengths of our people	Respect our core values

IN ORDER TO ACHIEVE
Our Strategic Outcomes Through Our Service Lines

Service Lines and Strategic Outcomes	**Income Security** $47,561M FTEs: 4,036	**Employment Insurance Income Benefits** $12,956M FTEs: 7,592	**Human Resource Investment** $5,532M FTEs: 4,031	**Labour** $178M FTEs: 680	**Corporate Services/Service Delivery Support** $1,031M FTEs: 7,847
Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants	✓				
Opportunity to fully participate in the workplace and community		✓	✓		
Safe, fair, stable and productive workplaces				✓	
Sustainable and effective program management and service delivery	✓	✓	✓	✓	✓
Total HRDC	$67,258M				
Other Costs	$243M				
Consolidated Total	$67,501M				
FTEs:	24,186				

WORK WILL BE FOCUSED ON

Ongoing Business Agenda	Change Agenda
▪ Policy Renewal and Leadership ▪ Program Design and Services ▪ A Strong Effective and Accountable Organization ▪ Maintaining a Capable and Diverse Workforce	▪ Skills and Learning ▪ Modernizing Service

Who We Are

HRDC operates within an environment of constant change as economic and social trends and conditions evolve at the global, domestic and local levels. Our mandate involves assisting Canadians of all ages as well as those with distinct needs, including Aboriginal people, Canadians with disabilities, homeless Canadians and others. The policies, programs and services we deliver must continue to provide leadership and respond to the ongoing and evolving needs of Canadians.

Our clients include:

- members of groups in society who need focused support to enable full workplace and community participation, such as low income families with children, youth at risk, older workers, Aboriginal people, persons with disabilities, homeless persons and visible minorities;
- parents who are saving for their children's education;
- those who need assistance to pursue studies or to return to the labour market;
- employers, employees/workers and their representatives dealing with workplace-related issues;
- people receiving Employment Insurance benefits;
- Canadians looking for jobs;
- individuals who require a Social Insurance Number;
- the voluntary sector;
- seniors, children, survivors and people with disabilities who are eligible for public pensions.

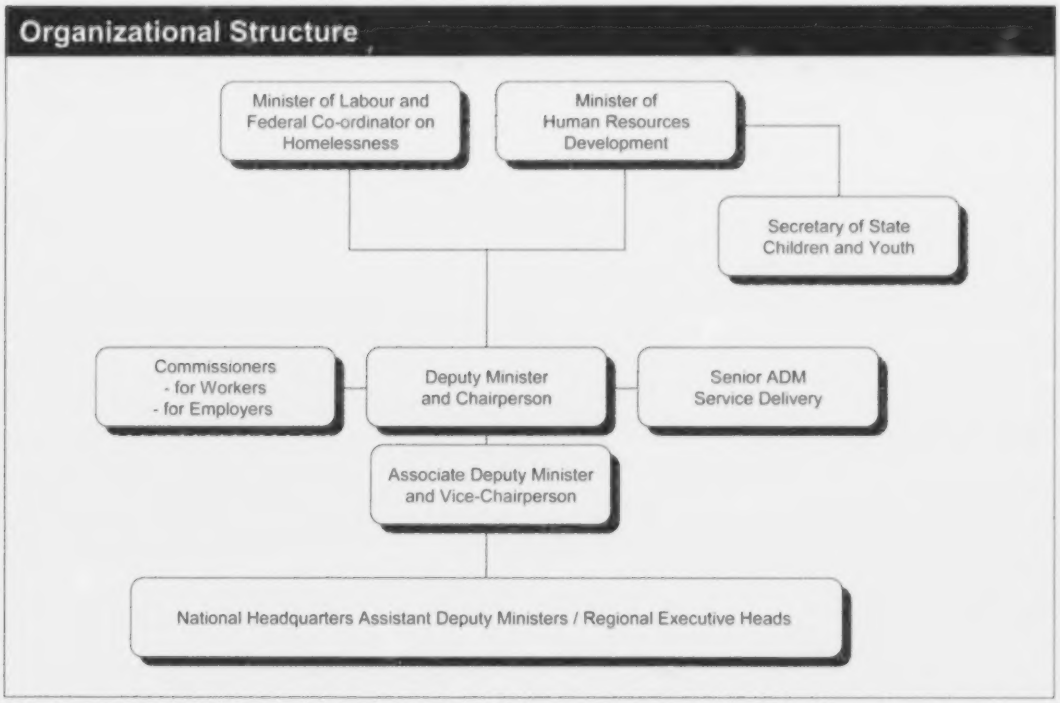
In summary, one day or another, every Canadian is served by HRDC.

To ensure better co-ordinated, more effective and efficient policies, programs and services, we often seek results through collaborative arrangements with partners such as provincial and territorial governments, as well as Aboriginal organizations. Our partners use funds from HRDC to design and deliver programs and services that meet shared social and labour market priorities. We increasingly work with the voluntary and private sectors, labour and educators, as well as communities to achieve our goals. These partnerships are expected to show the same accountability for results and appropriate and effective use of public funds that we require from internal HRDC units.

On April 1, 2002, HRDC assumed responsibility for managing operations of the Service Canada network of in-person, one-stop Access Centres, as part of a new strategic partnership agreement with Treasury Board Secretariat and Communication Canada. Today, the Service Canada network is comprised of 223 Access Centres across Canada, including 64 operated by HRDC, 3 operated by Canadian Heritage, and 156 satellite Access Centres operated by Canada Post.

HRDC has an organizational structure that is designed to reinforce accountability for results to Canadians and accountability to Parliament.

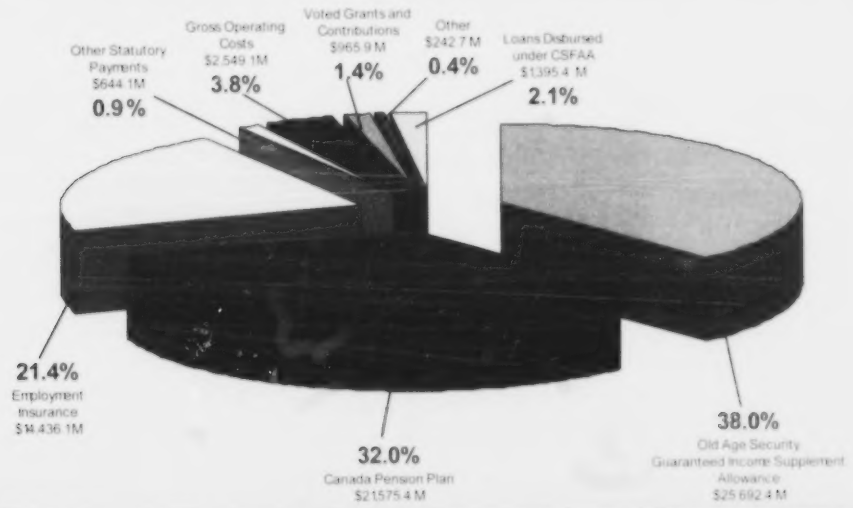
Organizational Structure



2002-2003 Expenditure Profile

HRDC has the greatest expenditure on programs and services of any department. Almost $64 billion or 94% of the spending benefits Canadians through its statutory transfer payments such as the Employment Insurance (EI), Canada Pension Plan (CPP), Old Age Security (OAS) programs, or loans disbursed under the Canada Student Loans Programs.

Consolidated Total: $67,501.1M



HRDC's Gross Expenditures

Budgetary		
Net Operating Costs		
Operating Expenditures	520.3	
Statutory Expenditures	366.2	886.5
Add Recoveries in relation to:		
Canada Pension Plan	275.4	
Employment Insurance Account	1,318.0	
Workers Compensation	69.2	1,662.6
Gross Operating Costs		**2,549.1**
Voted Grants and Contributions		**965.9**
Total Gross Expenditures		3,515.0
Other – Workers Compensation and EI/CPP Charges and Recoveries		**242.7**
Non-Budgetary		
Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act* (CSFAA)		**1,395.4**[b]

Statutory Transfer Payments

Grants and Contributions		
Old Age Security programs		**25,692.4**
Other Statutory Payments:		
Canada Student Loans	239.0	
Canada Education Savings Grant	342.9	
Others	0.4	**582.3**
Total		26,274.7
Canada Pension Plan benefits		**21,575.4**
Employment Insurance benefits		
Part I	12,324.7	
Part II	2,111.4	**14,436.1**
Other Specified Purpose Accounts[a]		**61.8**
Total Statutory Transfer Payments		**62,348.0**[b]

a. Includes payments related to Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund.

b. These two amounts directly benefit Canadians.

Section III: HRDC Environment and Performance

Departmental Context and Operating Environment

At the time our department carried out its planning for 2002-2003, we anticipated many factors that would affect our priorities and operations: some slowing of economic growth; an increased commitment by the Government to skills and learning among Canadians; the steady aging of the Canadian population whether in the labour force or turning to public pensions for at least some income on retirement. We recognized that the Government would seek to expand its cooperation with the provinces and territories on shared social and labour market concerns. We appreciated the need to improve service delivery and our own program management.

As the year progressed, we were deeply involved in taking on the challenges set out in the September 2002 Speech from the Throne. For example, to help children and families out of poverty, we were engaged in efforts to increase the National Child Benefit and increase access to early learning opportunities. Our discussions with provinces and territories led to the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care in March 2003. We expanded our work to make Canada a magnet for talent and investment through support and partnerships for skills and learning, whether for young people, new immigrants or in workplaces. We were a central contributor to federal actions for healthy communities and cities through our homelessness initiatives.

Most of those factors had implications that we managed in the context of our ongoing operations and priorities. However, we also identified the importance of pursuing a Change Agenda that would lead to a much more fundamental transformation of HRDC. Our Report on Plans and Priorities drew attention to a commitment to move "from an organization oriented to narrow business lines to one more focused on citizen needs, regardless of traditional program and service boundaries."

This commitment to modernizing service recognized that since HRDC was created in 1993, we had come a long way to make our programs and services more client-centred and responsive – but also that we could do much more. As we looked at the department, we saw an organization that spent most of its operating resources on managing and supporting distinct transactions with individuals, with most of those transactions having their own delivery models, rules, processes and paperwork. We saw programs that did not mesh well from a citizen-centred perspective.

So, we launched our Modernizing Service for Canadians (MSC) initiative. It incorporated much of the work we had launched as part of the Government On-line initiative and reflected the Government of Canada Service Vision. Putting technology to work for better, faster and more accurate service delivery was an important component of our Modernizing Service plans.

For example, we made progress so that Canadians can apply for Employment Insurance benefits on-line. We also built on a pilot in which some employers can file Records of

Employment electronically for staff who stop working, instead of completing the typical paper documents with data that must be entered by HRDC staff into our systems. We examined best practices from around the globe on how our call centres can provide more integrated and efficient service to our millions of callers annually.

We soon concluded that while this work was essential and should continue, it was not enough. We needed to ensure that we were looking at our social and labour market policies in the same citizen-centred way. We needed to bring our corporate services in line with the direction that we were going. We needed to revisit both our programs and the delivery systems that connect Canadians to them. In doing all these, we took into account our work to assess and manage risk and our analysis of Canada's evolving social and labour market environment.

We realized that beyond the work of MSC, the department required a more comprehensive transformation process. Therefore through our Agenda for Renewal, we are undertaking a complete reassessment of policies, programs, services and delivery to reflect the priorities of Canadians and the direction the Government has set in terms of delivering results for Canadians.

By the end of 2002-2003, we were examining ways to automate the delivery of Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security and other benefits to individuals. We fully understood that this innovation would occur while still ensuring access to the personal support that many Canadians still require, whether in-person, by responding to more than 50 million calls per year, or introducing equally responsive e-mail services.

We were looking at a more contemporary role for the front-line staff in locations across Canada. We see our local presence moving from transaction processing to building relationships with people, businesses and community groups. We began to look at how best to update our policies, programs, services and supports so that they better enable HRDC clients and partners to thrive in a changing society and economy. HRDC will continue as a recognized leader in service delivery, and will build on and support the realization of the Government of Canada's renewed Service Delivery Vision.

In thinking about how to become truly citizen-centred, we understood that this meant taking into account not just the interests of program and service clients but also all Canadians who are interested in more efficient, effective programming. Accordingly, our commitment to transformation has included attention to improving our accountability mechanisms, bringing costs of service down and strengthening our program integrity and risk management.

Our Agenda for Renewal also envisions a renewed policy framework that will focus on what needs to be done to meet the evolving social and labour market needs of Canadians. We will update our policies in the light of trends such as the aging population and the knowledge-based economy and society – examining the role of HRDC as well as other federal partners, other levels of government, employers, non-governmental organizations and others. This includes policy leadership for a society that fosters lifelong learning, enables participation in employment and promotes social inclusion for all Canadians.

That kind of policy thinking is being matched by a rethinking of the many programs and services that HRDC offers. We began to set a new direction that will see us move to a more integrated and coherent set of programs. It will see us apply a citizen-centred perspective to identify ways we can make the most difference to benefit Canadians.

The Agenda for Renewal also involves a commitment to reduce our corporate overhead costs. During 2002-2003, we began work to consolidate services where appropriate.

HRDC appreciates the scale of this transformation and the potential impacts on our staff and partners. As part of our planning during 2002-2003, we initiated the development of a change management strategy to bring the many pieces together into a single roadmap for the department, based on the interests of citizens. This included establishing governance models to keep this comprehensive effort on track and focused on delivering results and putting our strategic business deliverables at the centre of executive Performance Management Agreements.

An important aspect of this was attention to human resources considerations because not only did we accept that these changes would affect all our staff, we understood the critical need to engage and work with them through the transitions that will come in the years ahead.

Another important aspect of change management is to ensure that Canadians and all our partners can always rely on effective operation of HRDC activities. Even in the most sweeping transformation, every day people require Employment Insurance income benefits to help replace income; others become eligible for Canada Pension Plan or Old Age Security benefits; employers and workers turn to our staff as they address workplace issues; people, businesses and others look for assistance with labour market and social development needs. Our core operating context is to meet those day-to-day needs, while transforming HRDC so we meet those needs better and contribute even more effectively to achieving government-wide goals.

Section IV: Performance Results and Policy Accomplishments

Income Security for Seniors, Persons with Disabilities and Their Children, Survivors and Migrants

This strategic outcome recognizes the critical role that Human Resources Development Canada (HRDC) plays in the service of Canadians through our responsibility for the Government of Canada's public pension programs. During 2002-2003, we generally met or exceeded the expectations that we set in the Report on Plans and Priorities. Our planning environment was focused on ensuring the highest quality of service through the channel of their choice to a continually increasing number of public pension clients. Our planning recognized that we have a strong base on which to build, with a 79% client satisfaction rating among Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS) clients.[1] Another part of our environment was the increased attention to maintaining a balance between high quality of service for Canadians and program accountability, which we did by using integrated risk management to apply the principles of modern comptrollership.

This focus on service coincided with the 75th anniversary of public pensions, which we commemorated in 75 communities across Canada – looking back from humble beginnings in 1927 to a well-established internationally recognized public pension system. Fifteen million Canadian employees, employers and self-employed people contribute to the Canada Pension Plan. Taxpayers contribute to the government's general revenue, which funds the payments under the *Old Age Security Act*. Their contributions and taxes help Canadians today, by ensuring there are funds to pay today's seniors and Canadians receiving CPP benefits. Today's OAS and CPP programs provide over $47 billion in benefits to 4.6 million Canadians. The contributions of Canadians to the CPP ensure that the benefits of the CPP will be there tomorrow for the persons with disabilities and their children, survivors, seniors and migrants to and from Canada.

These public pensions contributed to a two-thirds decrease in the proportion of seniors living in poverty between 1980 and 2000. In 2000, 7.3% of seniors lived below Statistics Canada's low-income cut-offs, compared to 20.8% twenty years earlier.[2] Canada's public pension system is well-poised fiscally for the challenges of the future. The latest CPP and OAS Actuarial Reports confirm that Canada has taken appropriate steps to ensure that the public pension system will meet the needs of an aging population.[3] Census data show that the median age of Canada's population reached an all-time high in 2001 and actuarial reports estimate that Canadian seniors in 2025 will live 1 to 1½ years longer than their counterparts today.[4] Meanwhile, since 1976, the median retirement age has fallen from 65 to close to 60 as more and more Canadians are retiring at younger ages.[5] While these trends are occurring

1 Compas Inc, *HRDC Client Satisfaction Survey, Phase 1*, October 2001.
2 Statistics Canada, *Income in Canada (Catalogue no. 75-202-XIE)*, November 2002.
3 Office of the Chief Actuary, *18th Actuarial Report on the Canada Pension Plan*, November 2001.
4 Office of the Chief Actuary, *Fifth Actuarial Report on the Old Age Security Program*, December 2000.
5 Statistics Canada, *Perspectives on Labour and Income (Catalogue no. 75-001-XIE)*, Vol. 2:9, September 2001.

world-wide, Canada is one of the few countries to take the necessary steps to ensure that public pensions will be there for future generations.

The following payments have been directed to Canadians during the last year.

Statutory and Non-Statutory Transfer Payments[a]

(millions of dollars)	2002-2003 Planned Spending	2002-2003 Total Authorities	2002-2003 Actual
Old Age Security-Related Transfer Payments[b]	26,350.0	25,692.4	25,692.4
CPP Benefit Payments[c]	21,184.4	21,484.5[d]	21,575.4
Total	47,534.4	47,176.9	47,267.8

a. For complete financial information by Service Line, see Tables 2 to 5 on pages 58 to 62.
b. For additional OAS information, see pages 90 and 91.
c. For additional CPP information, see page 66.
d. This number reflects the 2002-2003 forecast as reported in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities (RPP)*. CPP Benefits Payments are statutory.

A table summarizing all key performance indicators related to this strategic outcome is on page 17. More information on the Income Security service line is also provided under the Sustainable and Effective Program Management and Service Delivery strategic outcome.

During 2002-2003, we identified major priorities in our work to provide income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants. In our *2002-2003 Report on Plans and Priorities*, we committed to achieve the following priority for this strategic outcome.

- ***Ongoing Business Agenda***

Program Design and Service

Income Security Client Service Strategies

The CPP and OAS programs serve a broad and diverse range of clients from the 11.1 million who contribute to public pension plans in their working years, to the 4.6 million beneficiaries. To support this broad assortment of Canadians, we committed to pursue client service strategies focused on one or more of our main client groups – seniors, low-income pensioners, persons with disabilities and their children, survivors, migrants and contributors.

All client groups

In addition to our work on client-friendly applications and our commitment to client engagement, we committed to implement a Client Service Charter in 2002-2003 that would outline the level of service clients could expect when interacting with us and that would reflect the pillars of the government's Service Improvement Initiative. While we focus-tested and refined the Charter in 2002-2003, we saw an opportunity to expand its reach to all HRDC programs as part of our Modernizing Service for Canadians (MSC) initiative. While

this has delayed the implementation for CPP and OAS, the eventual outcome will be better, more transparent service for all HRDC program clients.

In addition, we committed to developing a client feedback and redress mechanism that would build on previous improvements and guidance from the 2001 HRDC Client Satisfaction Survey. To reach this commitment, we piloted new feedback mechanisms concepts based on reviewing client letters and phone calls. The best practices and lessons learned from these mechanisms will guide us towards achieving the most effective redress mechanism possible.

In our 2002-2003 *Report on Plans and Priorities*, we committed to a multifaceted project that would provide Canadians with an additional mode of service by providing on-line access to CPP and OAS information and services. We made progress towards internet-based services that will allow clients to view and update their personal information, such as address, telephone number and direct deposit information, as well as to view and print information related to their monthly benefit payment, their annual tax slips and their CPP Statement of Contributions. Implementation will depend on the government-wide introduction of secure registration and authentication services for these and other on-line services.

We led in the development of the Canada Benefits site,[6] which was launched in November 2001. As of March 2003, over 500,000 visitors had accessed this site to obtain information about federal, provincial and territorial financial benefit programs for individuals. A Benefits Finder on the site allows users to obtain a personalized list of potential benefits based on their personal circumstances.

Seniors

Seniors are a fast-growing demographic segment. Last year, almost four million seniors received the basic OAS pension. That number is expected to more than double to 8.4 million by 2030.[7] The CPP Retirement program is facing similar levels of increase.

To better meet the needs of seniors, we committed to make our applications for benefits more client-friendly. One step toward this goal was a comprehensive review of current legislation, regulations, policies and procedures. That informed our actions to streamline the application forms for OAS and CPP Retirement benefits and to make these simplified applications accessible via the internet in 2003-2004.

Low-income pensioners

In 2002-2003, 1.4 million low-income pensioners received the Guaranteed Income Supplement (GIS). This income-tested supplement is designed to provide additional income security to seniors with little or modest incomes. The Allowance and the Allowance for the Survivor are additional income-tested benefits designed specifically for spouses or common-law partners of GIS recipients or survivors, aged 60 to 64, who meet residency requirements.

---

6 See website www.CanadaBenefits.gc.ca.

7 Office of the Chief Actuary, *Fifth Actuarial Report on the Old Age Security Program*, 2002.

Reaching and informing seniors about the financial assistance available to them continued to be a priority in 2002-2003 as described in our *Report on Plans and Priorities*. In 2002-2003, we continued the initiative that began in the previous year to reach potentially eligible GIS clients. This initiative included targeted mailings of simplified, pre-filled applications to 105,000 OAS clients identified through the tax system as potentially eligible for the GIS. In addition, by way of our partnerships with CCRA, we reached approximately 65,000 more seniors who declared low-income levels on their income tax returns and who were not receiving either the OAS pension or the GIS. This targeted mailing provided information about the benefits and encouraged individuals to apply. This letter prompted more than 20,000 calls from seniors. Outreach workers engaged in national, regional and local activities to inform seniors, service providers, caregivers, volunteers and other partners about the GIS and how people can apply. A national ad campaign was carried out in order to increase awareness of the GIS and Allowance benefits and to reach seniors who had not yet applied for them.

The campaign included print ads in community papers, radio and TV messages, and had a special emphasis on those in more difficult-to-reach areas. Some of these areas included rural, ethnic and/or Aboriginal communities. This multi-media campaign ran between March and September 2002. Overall, the campaign prompted 17,000 calls to the Government's 1-800 O-Canada line. Together, these actions reached seniors across Canada, increasing awareness of GIS and how to apply for the benefit. Seventy-five thousand new clients were put into pay through these initiatives, representing $211 million in new benefits for these clients. As well, HRDC improved the GIS application process by simplifying the forms that are used by new clients and by those who do not renew their GIS each July through the tax system.

Efforts that were pursued in 2002-2003 included direct outreach, communications and distribution of information materials, such as yearly T4 information inserts (7.5 million), CPP Statements of Contributions (4.5 million in 2002-2003) and presumptive OAS/CPP application kits (about 250,000 per year). In addition, we developed an extensive network of partnerships with community service providers who support low income seniors, such as food banks, meal programs and shelters.

Simplifying GIS processes continues to be a key aspect of HRDC's efforts to modernize services for Canadians. HRDC continued to work in partnership with CCRA, to put in place the necessary foundations (i.e., systems and procedures) that will enable us to further simplify the GIS renewal process.

In our 2001-2002 *Departmental Performance Report* and in our response to the 2001 report of the Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities, entitled *The Guaranteed Income Supplement: The Duty to Reach All*, we committed to report on the results of the mailing campaign and estimates of potential clients not receiving OAS, GIS or Allowance benefits. The *Fifth Actuarial Report on the Old Age Security Program* (May 2002) reported that in 2000, 98.2% of seniors received the OAS pension. Those not receiving the OAS generally do not meet the residency requirements. The best approximation, based on 2000 Statistics Canada information, is that there were an estimated 196,500 potentially eligible GIS recipients and an estimated 54,000 potentially eligible

Allowance recipients who did not apply for benefits as of the year 2000.[8] Although HRDC's initiatives to increase take-up should have reached many of these potential clients, HRDC will continue its efforts to improve its processes to apply for and receive benefits.

Persons with disabilities

The CPP disability program provides benefits to CPP contributors with severe and prolonged disabilities who meet the eligibility requirements. In 2002-2003, we provided benefits to 282,000 people with disabilities who met the established criteria.

We phone all clients who have applied for CPP disability benefits. We explain how we will process their application, the information we may need from them and we provide answers to questions they may have. At the time of a decision, we phone the client to explain it, and follow that with a detailed and personalized letter. Where appropriate, we give information about other income support programs and services to clients whose applications have not been approved. The number of denied clients who appeal the decision has dropped substantially since the introduction of these measures.

In February 2003, all 282,000 CPP disability beneficiaries received the second annual client newsletter, "Staying in Touch", as an insert with their T4 form. We have posted these newsletters on our website.[9] This was very well received, with an overwhelmingly positive response to the 1-800 line.

As of March 31, 2003, 450 participants were receiving vocational rehabilitation services. In addition, over 2,000 clients who had reported a return-to-work benefited from a 3 month period, considered a work trial, with continued benefits. CPP also partnered with other disability providers to jointly provide vocational rehabilitation services to mutual clients to support their return to work.

In keeping with our commitment to engage our clients, in 2002-2003 the National CPP Disability Client Round Table met twice. This Round Table helped us gain a better understanding of our clients' specific needs.

Survivors

Survivors encompass a broad range of Canadians who have experienced one of life's most difficult transitions – a death in the family. In 2002-2003, HRDC paid $3.3 billion in benefits to one million survivors of deceased CPP contributors and their children and paid $132 million to 30,000 Allowance for the Survivor beneficiaries. In addition, approximately $200 million was paid in the form of death benefits.

In 2002-2003, we committed to the active engagement of clients, such as survivors, in the development of program policy and services. In 2002, a new Client Round Table for Survivors was formed. Similar to other round tables, this initiative helped us to build

---

[8] Estimating the number of seniors not receiving the GIS or Allowance is more difficult as eligibility for the GIS and the Allowance is linked to income. Some seniors do not file taxes and data about their income is not available. HRDC has developed estimates based on the tax filer data available from Statistics Canada. Statistics Canada data are not yet available beyond 2000; statistics based on 2002 income tax returns will not be released before the fall of 2004.

[9] The "Staying in Touch" newsletter is available at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/pub/dsbnewsfeb_e.shtml.

relationships with this diverse client group while providing many insights into the key concerns and issues facing them. Development of an on-line consultation tool has begun and continues as we explore other opportunities for engagement among all our client groups. As well, our Outreach team laid the groundwork for a national partnership with funeral service providers by meeting with the Funeral Services Association of Canada and raising awareness of survivors' benefits with local providers.

Contributors

Contributors comprise the largest Income Security client group. Almost[10] every person in Canada over the age of 18 who earns a salary over the set minimum, as well as almost every employer, must pay into the CPP. As part of our on-line services commitment, we introduced the Canadian Retirement Income Calculator on the internet in June 2002.[11] As of March 2003, more than 40,000 individuals had accessed this on-line tool to calculate their estimated retirement income from public and private sources, specifically OAS, CPP, employer pensions and Registered Retirement Savings Plans. We also completed work to enable CPP Contributors living in Canada to be able to request over the internet that we mail them a Statement of Contributions.[12] Over four million contributors received a Statement of Contributions in 2002.

Through the Outreach program, we have developed an extensive partnership with the financial planning industry and provide training and awareness of Canada's pension system to professionals who have daily contact with our contributors.

Migrants

Over 350,000 persons in Canada have lived and worked in other countries and receive pensions from those countries. The total amount of those pensions comes to almost $1.7 billion a year. In contrast, Canada pays about $350 million in OAS and CPP benefits to persons living abroad. To ensure that Canadians will continue to receive all the pensions from other countries in which they have lived and worked, HRDC concludes social security agreements. To date, Canada has signed 46 bilateral social security agreements – the most of any country in the world.

In 2002-2003, new agreements with the Czech Republic and Slovakia entered into force, along with a revised agreement with Australia. The Minister of HRD signed a supplementary agreement with Germany.

---

10 Except residents of Quebec, which has a parallel program, and those who are in excepted employment, as defined by Section 6(2) of the *Canada Pension Plan*.

11 The Canadian Retirement Income Calculator can be accessed at https://srv260.hrdc-drhc.gc.ca/.

12 The On-line Statement of Contributions request can be accessed at http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/soc/proceed_e.shtml/.

Summary of Key Performance Indicators

	2002-2003 Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
√	Percentage of callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes	O: 95.0% R: 96.3%
√	Average number of working days to process Old Age Security (OAS) applications	O: 28.0 days R: 21.4 days
√	Average number of working days to process Canada Pension Plan (CPP) retirement applications	O: 28.0 days R: 21.6 days
—	Average number of working days to process initial CPP Disability applications (see note 1)	O: 62.0 days R: 68.1 days
√	Average number of days to process first level of appeal (CPP Disability)	O: 71.0 days R: 67.5 days
—	Number of Disability beneficiaries with whom follow-up contact has been made (see note 2)	O: 10,000 R: 9,203
—	Number of Disability beneficiaries attempting to return to work (see note 3)	O: 3,000 R: 2,021

Legend	√ Results achieved	* 95% of objective achieved	— Results not achieved	n/a Objectives not available

Comments

Note 1: The speed of service objective was not met due to staff turnover and high volumes in some regions. Corrective measures to address the problems were put in place over the course of the year, and resulted in a steady improvement in throughput times. The speed of service targets were being met nationally by March 2003 when processing times declined to 55 days.

Note 2: The performance target was based on expectations about the mix of complex and non-complex cases to be reassessed. The workload was dominated by more complex and time-consuming cases, fewer of which could be processed with the available resources.

Note 3: The primary source of information on clients attempting to return to work is the clients themselves. In the past, clients were required to report to HRDC as soon as they started to earn any income. In order to encourage beneficiaries to attempt work trials to see if they are able to return to full-time work, HRDC introduced a new policy that clients did not need to report their earnings to us until they had reached a specific amount, namely $3,900. This allowable earnings policy has resulted in a drop in the number of clients who report returning to work; however, those who report earnings now are more likely to have a real capacity to earn enough to go off CPP disability benefits.

Opportunity to Fully Participate in the Workplace and Community

This strategic outcome recognizes the role that HRDC plays in creating opportunities for Canadians to gain the skills, knowledge and opportunities they need to participate and contribute to the economic and social development of their own lives, their communities and Canadian society. During 2002-2003, we generally met or exceeded the expectations that we set in the *Report on Plans and Priorities*. This took place in an environment in which the Government of Canada began to develop a major focus on skills and learning that will engage all sectors of Canadian society and that will lead to a reorientation of many of our activities under this strategic objective over time. It also took place in an environment in which Canada's continued economic growth has emphasized the need to open doors to skilled employment for all Canadians of working age, particularly those who have not fully participated in the past.

HRDC provides a range of programs and services that reach Canadians of all ages as well as those with distinct needs, including Aboriginal people, persons with disabilities and homeless individuals. We design and deliver these programs and services directly or in partnership with communities, other levels of government, educational institutions, Aboriginal organizations, and the private and voluntary sectors.

For more than 60 years, Employment Insurance (EI) has ensured individual well-being, economic stability and a flexible labour market by providing temporary income support to many Canadians who lose their jobs. Over time, it has added benefits for people who must leave work due to sickness or the birth or adoption of a child.

The following payments have been directed to Canadians during the last year.

Statutory and Non-Statutory Transfer Payments[a]

(millions of dollars)	2002-2003 Planned Spending	2002-2003 Total Authorities	2002-2003 Actual
Non-Statutory Grants & Contributions	934.3	1,074.6	964.2
Statutory Transfer Payments	977.0	582.3	582.3
Sub-total	1,911.3	1,656.9	1,546.5
EI Part I - Benefit Payments	13,712.8	12,894.7[d]	12,324.7
EI Part II - Employment Benefits and Support Measures	2,187.2	2,141.3[d]	2,111.4
Sub-total Employment Insurance Benefits[b]	15,900.0	15,036.0	14,436.1
Other - Government Annuities and Civil Service Insurance Payments[c]	60.9	63.0[d]	61.8
Non-Budgetary - Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*[c]	1,800.0	1,504.0	1,395.4
Total	19,672.2	18,259.9	17,439.8

a. For complete financial information by Service Line, see Tables 2 to 5 on pages 58 to 62.
b. The EI Part II data is presented on modified cash basis. Starting in 2002-2003, the EI statements reflect a change in accounting policy to present them on full accrual basis. For additional information, see page 65.
c. For additional information, see pages 63, 67 and 68.
d. Data reflect the 2002-2003 forecast as reported in the *2003-2004 Reports on Plans and Priorities (RPP)*.

A table summarizing all key performance indicators related to this strategic outcome is on pages 36, 37 and 38. More information on our Employment Insurance Income Benefits and Human Resource Investment service lines is also provided under the Sustainable and Effective Program Management and Service Delivery strategic outcome.

During 2002-2003, we identified major priorities in our work to provide Canadians with the opportunity to fully participate in the workplace and community. In our *2002-2003 Report on Plans and Priorities*, we committed to achieve the following priorities for this strategic outcome.

▸ *Change Agenda*

Skills and Learning

Investing in Skills and Learning

The Government of Canada released *Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians* as part of Canada's Innovation Strategy in February 2002.[13] *Knowledge Matters* identified possible national goals and milestones and committed the Government of Canada to consult with stakeholders on the skills and learning challenges the country faces and the action plan needed for continued prosperity.

During 2002-2003, more than 10,000 Canadians took part in consultations that started May 2002 and concluded in November 2002 with the National Summit on Innovation and Learning. Canadians were heard by participating in one of the 33 regional events, over 40 best-practice roundtables or by filling out an online workbook. What we heard from Canadians was that: the issues were real and important; we must take a lifelong learning approach to address them; we need to develop the skills of our current workforce, ensure the participation of all and invest more in workplace skills development; and knowledge and information are critical to sound decision-making.[14]

The 2002 Speech from the Throne set out the Government of Canada's vision of making Canada a magnet for talent and investments by identifying key areas where we need to continue to move forward as a country. Based on the consultation results, the federal government identified four priorities for future investments in skills and learning:

- Building a nation of lifelong learners;
- Ensuring more learning takes place in Canadian workplaces;
- Building an inclusive workforce; and
- Ensuring that we base our actions on high-quality information and report regularly to Canadians on results.

---

[13] For further information see http://www.innovationstrategy.gc.ca/cmb/innovation.nsf/pages/Menu-e.
[14] For further information see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/events_e.shtml.

To support this overall commitment, HRDC devoted a great deal of attention during 2002-2003 to *Knowledge Matters* consultations, the initial policy development and other efforts necessary to define options for turning these priorities into results in the coming years. Budget 2003 announcements enabled us to continue to move forward on the Skills and Learning Agenda.

For example, Budget 2003 announced $100 million to establish the Canadian Learning Institute. When in operation, it will provide Canadians with the data and information they need to make informed decisions about their investments in learning. An initial round of consultations was conducted in January 2003 with representatives of the provinces and territories and more than 50 organizations. This helped to define the broad parameters of the Institute for further work in 2003-2004 and subsequent years.

During 2002-2003, we also made the following progress towards the four key priority areas in the 2002 Speech from the Throne and the goals and milestones outlined in *Knowledge Matters*. Other emerging initiatives in areas such as early childhood development, youth and improving the participation of people with disabilities in skills and learning activities are discussed elsewhere under this strategic outcome.

In support of the *Knowledge Matters* goal that all qualified Canadians have access to high-quality post-secondary education, HRDC explored possible enhancements to student financial assistance as a means to better support students in need and to encourage them to enroll in post-secondary education. Student financial assistance was a recurring issue during the *Knowledge Matters* consultations, one that was complemented by the results of a federal-provincial-territorial working group that looked ahead to improvements. Those processes led to improvements to the Canada Student Loans Program (CSLP) that were announced in Budget 2003. These improvements will expand access to student loans, raise the amount of money that students can earn or gain through scholarships before affecting their loans and improve access to debt management measures. CSLP is also discussed later in this section under Program Design and Service.

Another impact of our work on skills and learning was to build stronger links with community colleges through the Association of Canadian Community Colleges (ACCC). For example, we worked with the ACCC to examine how essential skills, such as reading text, working with others and computer use, can be integrated into college curricula. We, Industry Canada, the ACCC and Canadian Manufacturers and Exporters brought together community colleges and small and medium enterprises to address ways for those kinds of business to tap the training, technological and business expertise at colleges more easily. That discussion generated ideas for local, regional and national strategies and a commitment to reconvene in 2003 to assess progress.

Working with Industry Canada, other federal departments, and outside experts and stakeholders in the e-learning industry and the NGO sector, HRDC helped to establish the Canadian e-Learning Enterprise Alliance (CeLEA). This group works with government partners to build capacity in the e-learning sector in Canada by identifying commercial opportunities in the booming global e-learning market, and by developing and marketing innovative e-learning applications like distance learning, virtual classrooms and content for a variety of markets. CeLEA already has about 40% membership of Canada's e-learning

industry, mainly in the small and medium enterprise sector, and it will contribute to Canada's learning culture by helping learning institutions acquire e-learning applications which in turn will provide broader learning opportunities at home, work or school.

We also continued to help communities develop Community Learning Networks (CLN). CLNs offer Canadians access to a variety of e-learning resources and technologies and assist communities in establishing their own learning networks. In 2002-2003, we invested close to $8 million in CLNs. By March 2003, there were about 80 CLNs in place in communities across Canada; with almost half of these involving people living in rural and remote areas. CLNs have increased access to, and use of, learning technologies within communities, including for members of more disadvantaged groups. They also successfully worked to identify and respond to the needs of end-user groups. By offering opportunities for skill development for disadvantaged or isolated learners, CLNs contribute to the development of a Canadian learning society.

In support of the *Knowledge Matters* goal of helping ensure that Canada's current and emerging workforce is more highly skilled and adaptable, we realigned and integrated our programs and services to better focus our resources on skills priorities. For example, during 2002-2003, we developed and began to implement strategies to use the current Employment Benefits and Support Measures to support priorities of the Skills and Learning Agenda. For example, in co-managed regions where authority has not been devolved to a provincial or territorial government, work is underway to increase testing of essential skills such as numeracy and oral communication, as well as increasing the number of apprentices.

The Yellowknife Aboriginal Skills Round Table built consensus around a policy gap relative to Aboriginal employment benefits from major development projects. To address this issue, Budget 2003 provided $25 million in funding (over two years) for the Aboriginal Skills and Employment Partnership. This will foster greater partnerships between the provinces, territories, private sector and Aboriginal groups in order to take advantage of major economic opportunities, thereby increasing Aboriginal peoples' access to essential skills, training and sustainable employment.

We also developed the Workplace Skills Strategy for HRDC, which integrates key initiatives such as our work on essential skills, workplace literacy, apprenticeship, sector councils and initiatives to assess and recognize all forms of formal and informal learning.

The first key component of this strategy focuses on apprenticeship issues because of the need for skilled people to fill current and projected skills shortages in many trades. This strategy includes support for the development of a more coherent apprenticeship system in Canada that would increase the number of apprentices who complete certification. We also worked with partners to identify ways to encourage more Canadians to consider career opportunities in skilled trades, enhance the mobility of apprentices across Canada and develop core national curricula standards for skilled trades.

During 2002-2003, we continued to promote the Red Seal program that enables people holding a Red Seal endorsement to practice their trade throughout Canada, and leverage strategic partnerships with employers, unions, educators and provincial/territorial

governments. During 2001, over 18,000 apprentices completed their apprenticeship training and over 10,450 Red Seal endorsements were issued.[15]

HRDC's Workplace Skills Strategy will also increase financial support to Canada's sector councils. During 2002-2003, we worked to expand and strengthen the network of sector councils through the Sectoral Partnership Initiative.[16] For example, we started establishing a performance-based regime to measure, demonstrate and communicate the results and achievements of sector councils.

We also began to engage other government departments in determining the nature and strategic scope of sector council activities. This will further strengthen the network by raising the profile of sector councils and by positioning them to be instruments to deliver on a more horizontal range of government priorities, identified and supported by other departments.

Knowledge Matters proposed the creation of a cross-sectoral "Workplace Skills Development Gold Standard" to foster a culture of lifelong learning in the workplace and increase private sector involvement in workforce training and development. We consulted with the private sector on the development of a Standard for Learning Organizations and a benchmarking tool against which individual employers could measure their learning and human resources activities.

A third key component of the Workplace Skills Strategy is the development of essential skills for the workplace.[17] Literacy skills make up three of the essential skills and are an ongoing HRDC priority. During 2002-2003, we developed a five-year national family literacy initiative in official language minority communities. We also work in partnership with provinces and territories and other literacy stakeholders on a range of activities aimed at improving the literacy skills of adult Canadians. For example, we are currently partnering with the University of Alberta Centre for Research on Literacy and the Centre for Family Literacy to conduct a longitudinal study of an intensive family literacy model to analyze the long-term effects of this model on individuals' literacy development. To generate the information for better policy and program decisions, we worked with provinces and territories to conduct an International Adult Literacy Skills Survey, which included an over-sample of Aboriginal participants for the first time and developed the literacy research journal *Literacies: Researching Practice, Practicing Research.*[18]

A linked initiative that was noted in the *Report on Plans and Priorities* was progress on the Extended Occupational Network (EON). This electronic data base can be used by employers and practitioners to assist Canadians in assessing and determining the skills required for an occupation. During 2002-2003, we developed the design specifications for EON and then developed, tested and refined a prototype.

All Canadians have skills and knowledge that are valuable, yet these often remain underused and undervalued because they lack formal recognition by employers or educational

15 2001 is the latest year for which we have received information from provincial partners.

16 For further information on this horizontal initiative, see http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.

17 HRDC and other national and international organizations identified and validated nine essential skills which include: reading text; document use; writing; numeracy; oral communication; thinking skills; working with others; computer literacy; and continuous learning.

18 For more information see http://www.literacyjournal.ca.

institutions. We made the recognition of prior learning a fourth key component of our Workplace Skills Strategy. Under this element of the strategy, HRDC will build learning recognition into the Government of Canada's practices and programs; promote awareness, knowledge and tools to assess individual's learning; and implement initiatives that encourage the recognition of workplace learning. During 2002-2003, for example, we initiated research to enable nursing students to gain recognition for knowledge and skills they have obtained through both formal and non-formal experiences. We also began work on the recognition of foreign credentials for regulated and non-regulated occupations to enable newcomers to Canada to enter the skilled labour market more readily.

➢ *Ongoing Business Agenda*

Policy Renewal and Leadership

Managing Employment Insurance

A major change came with the commitment in the Speech from the Throne and Budget 2003 to add up to six weeks of compassionate care benefits to the existing types of special EI benefits, effective January 2004. This benefit will provide income support and corresponding job protection under the *Canada Labour Code* for those who take time off from work to care for a gravely ill or dying parent, child or spouse. It is estimated that 270,000 workers per year will benefit from this. We supported the development and Parliamentary review of Bill C-28, which includes the provisions to create compassionate care benefits, and began to plan for an implementation that would take place in January 2004. We also introduced regulatory changes to allow apprentices to serve only one waiting period during a number of training courses as part of a single apprenticeship program.

Initiated in the fall of 2000, we continued the "Readability Project" (initially known as the "Plain Language Project"). Its goal is EI legislation that is easier to understand and interpret in response to concerns raised over the years by public servants, judges, lawyers, members of interest groups and others who work with the legislation. The work is close to completion and has benefited from wide consultation – involving a wide-range of interested parties, other federal departments and agencies and an Advisory Group led by the EI Commissioners for Employers and Workers and representing labour and employers.

Policy and Program for Persons with Disabilities

The Government of Canada wants to see the inclusion of all Canadians in the workplace and community, including those with disabilities. During 2002-2003, our program responsibilities continued to take two major forms. The first was our Opportunities Fund (OF) program, which assists persons with disabilities to prepare for, obtain and keep employment or self-employment. Partnerships with the disability community and work with individual clients assisted approximately 3,600 clients in 2002-2003 to become more skilled and prepared for employment at a cost of $25 million (including operating funds); of those clients, 1,794 became employed. We began to draw on the 2002 OF evaluation and audit to

address recommendations for improvements.[19] Upon implementation of these recommendations, we expect to see: improved methods of financial planning; increased accountability for results; better promotion of the OF program within an overall communication strategy for persons with disabilities; and better support and direction in the financial monitoring of high-dollar value and complex files.

The other major initiative was Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD), which provides $193 million in annual funding to the provinces for eligible programs and services to help persons with disabilities prepare for, obtain and retain employment.[20] While EAPD agreements were to expire on March 31 2003, they have been extended for one year while new agreements are being negotiated that will draw on lessons learned from the implementation of EAPD. The EAPD National Report (1999-2001) was released in May 2002 by Ministers Responsible for Social Services.[21] This report provides descriptions of provincial programs and services for persons with disabilities funded under EAPD as well as limited results indicators. Provinces are committed to working towards more complete data collection.

The EAPD work complemented joint efforts to develop a new federal-provincial-territorial framework for a comprehensive labour market strategy to support working age Canadians with disabilities to succeed in the labour market. The Ministers Responsible for Social Services approved the framework in November 2002. It outlines the goals, objectives and priority areas for action with a view to improving the employment situation of persons with disabilities by removing barriers to participation in employment and learning. The commitment to public reporting is strengthened under this new framework.

This joint effort was consistent with other action that took place on the Federal Disability Agenda. For example, as part of building effective accountability mechanisms and improved programming for persons with disabilities, we coordinated the development of a report on federal programs and services for persons with disabilities, which was released in 2002.[22] The indicators presented in this report establish a baseline for key outcomes such as income and employment for persons with disabilities and the capacity of disability organizations and will permit monitoring of future trends. We also reviewed federal programs and services for persons with disabilities to identify gaps that need to be addressed better, such as low levels of education, employer attitudes and accommodation issues. We developed a framework that provides practical tools such as the Access and Inclusion Lens Toolbox that departments will begin to use in 2003-2004 to ensure that possible policies and programs do not discriminate against persons with disabilities.[23]

---

19 Additional information with regard to transfer payments for the Opportunities Fund is also available in Section V of the DPR entitled "Details on Transfer Payments."

20 For further information on this initiative, refer to http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp [TBS horizontal issues website].

21 EAPD National Report (1999-2001) http://www.socialunion.gc.ca/pwd/EAPD2002/index_e.htm.

22 *Advancing the Inclusion of Persons with Disabilities.* http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/menu/home.shtml.

23 See http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/documents/text/businessPlan0304.rst.

Successful Federal/Provincial/Territorial Relationships

Across this strategic outcome are many examples of productive, collaborative federal-provincial/territorial relationships that further HRDC's mandate of fostering opportunities to enable Canadians to fully participate in the workplace and community. Two major multilateral agreements were reached during this period by Ministers Responsible for Social Services - one on early learning and child care and a second on comprehensive labour market strategy for persons with disabilities.

Another priority was to support the completion of the three year review of the Social Union Framework Agreement, which commits governments to work more closely together to meet the needs of Canadians for health care, post-secondary education, social assistance and social services. The review was undertaken by the Federal-Provincial/Territorial Ministerial Council on Social Policy Renewal and was finalized and forwarded to First Ministers in 2003-2004.

The department also worked closely with provincial and territorial governments to ensure the smooth operation of Labour Market Development Agreements enabling Canadians to access effective programs and services, tailored to the needs of the province or territory involved.

Work continued on the three-year action plan to enhance labour market information (LMI) through the LMI Steering Committee of the Forum of Labour Market Ministers. LMI gives Canadians access to better, more relevant and timely labour market information to help their decisions on learning and work.

Repositioning the Youth Employment Strategy

In 1997, the Government of Canada launched the Youth Employment Strategy (YES)[24] to improve the employability of young Canadians by helping to ensure broad access to learning, support school-to-work transitions and assist youth facing poor labour market prospects. In support of YES, HRDC's Youth Employment Initiatives offered four main activities: Youth Internship Canada, Youth Service Canada, Youth International and Student Summer Job Action. During 2002-2003, these activities assisted more than 65,000 youth to gain work experience at an investment of $211.5 million. As a result of the first three programs, 8,077 young people became employed or self-employed, while 1,551 youth returned to school. Of the 51,181 students who participated in the summer program, it is estimated that over 90% or 47,087 youth returned to school in September.

In February 2002, as part of the Innovation and Learning Agenda, the Government of Canada committed to improving the responsiveness and effectiveness of the YES to better equip youth with the skills and competencies they need to find a job in today's knowledge-based economy. This commitment was underscored in the 2002 Speech from the Throne which recognized that the YES must direct its resources to more effectively target assistance to clients with employment barriers and meet the changing needs of the labour market. Research, surveys, evaluations and consultations also showed that labour market needs had changed and that youth programs needed to keep pace.

[24] For further information on this horizontal initiative, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

In 2002-2003, the YES, delivered across fourteen federal departments and agencies which HRDC leads, was renewed to be more responsive to the needs of youth, in particular those facing multiple barriers to full labour market participation. The new streamlined YES consists of three programs: Career Focus, Skills Link and Summer Work Experience. These programs which operate under umbrella terms and conditions and a common accountability framework, were implemented on April 1, 2003.

The International Academic Mobility Initiative is also under the YES and includes activities that help youth obtain international skills by participating in international post secondary education exchanges with institutions in the European Union, United States and Mexico.

Promoting Human Development through a Strong Voluntary Sector

Because voluntary organizations work closely with HRDC in many ways, we recognized the importance of the federal Voluntary Sector Initiative and the need to help strengthen this sector through work that will evolve over time.

During 2002-2003, HRDC participated in the development of two Codes of Good Practice.[25] The Code of Good Practice on Policy Dialogue is a tool for deepening the dialogue between the federal government and the voluntary sector at the various stages of the public policy process. The Code of Good Practice on Funding guides interactions between the Government of Canada and the voluntary sector on funding policies and practices. We also developed a four-point action plan; conducted an assessment of our readiness to implement the Codes; and appointed a departmental champion responsible for ensuring the implementation of the Accord and Codes within HRDC. Over time, the implementation of the two Codes should improve the capacity of the voluntary sector to deliver programs and services to Canadians.

HRDC continued to co-chair the Capacity Joint Table (CJT) which brings together federal and voluntary sector representatives. The work of the CJT led to the launch of projects designed to better understand the voluntary sector. For example, the Canadian Centre for Philanthropy is leading a research consortium and conducting the first comprehensive survey of the voluntary sector in Canada to give us more data and understanding to work with. We are also funding projects to strengthen the capacity of voluntary sector organizations in policy, human resources and skills development.

In April 2002, the Minister of HRD presented Ms. Patricia Anzovino and Mr. Samuel Bowman with the Thérèse Casgrain Volunteer Award which honours two Canadians annually for demonstrating a lifelong commitment to volunteering.

We also worked with the department of Canadian Heritage and voluntary sector leaders to begin implementation of the new Canada Volunteerism Initiative (CVI). This was established to improve the ability of organizations to benefit from the contribution of volunteers, to encourage Canadians to participate in voluntary sector organizations and to enhance the experience of volunteering. During 2002-2003, we developed the framework for CVI which

[25] For further information see http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/accord/codes.cfm.

includes three national centers, 13 local components and a governance structure. We also identified the three national centers that will support volunteerism across Canada. The Canadian Centre for Philanthropy will administer the Knowledge Development Centre and Volunteer Canada will administer the Information, Capacity-Building and Awareness Centre and Community Support Centre.

Giving Children a Good Start in Life

The Government of Canada has a long-standing commitment to supporting families and children. It has fostered economic growth and job creation, and has made significant investments in income and service supports for families in need. Budget 2003 reaffirmed this long-standing commitment to ensure children receive the best possible start in life. As a result, the Budget had a significant impact on a number of policy and program areas within HRDC.

In Budget 2003, the Government of Canada introduced a long-term investment plan to increase the National Child Benefit (NCB)[26] supplement of the Canada Child Tax Benefit (CCTB) by $965 million per year by 2007 for low-income families. This investment will bring the maximum annual benefit for a first child provided through the CCTB to $3,243. Federal, provincial and territorial governments are committed to reporting and evaluating progress made as a result of the National Child Benefit and its initiatives. To inform Canadians on this progress, governments work collaboratively to produce an annual report.[27]

Recognizing the additional costs often associated with raising a child with a severe disability, Budget 2003 introduced a new Child Disability Benefit. To assist low- and modest-income families to meet the challenges of raising a severely disabled child, this benefit of up to $1,600 per child is effective July 2003. The full benefit will be provided to all families currently receiving the NCB supplement, whose child qualifies for the Disability Tax Credit. HRDC is working with the Canada Customs and Revenue Agency to implement the new benefit.

As reported earlier in this section, a new compassionate family care benefit will provide income support and corresponding job protection under the *Canada Labour Code* for those who take time off from work to care for a gravely ill or dying parent, child or spouse.

To respond to the needs of those parents who require non-parental care for their children, we are working with our provincial and territorial colleagues to implement the Multilateral Framework on Early Learning and Child Care.[28] Under this framework, $900 million over the next five years, is being transferred to provinces and territories to assist in improving access to affordable, quality, provincially-and territorially-regulated early learning and child care programs. As outlined in the framework, governments recognize the importance of being accountable to Canadians and have committed to transparent public reporting that will give a clear idea of the progress being made in improving access to affordable, regulated early learning and child care programs and services, beginning in the fall of 2003. In recognition of the importance of evaluation in determining the effectiveness and outcomes

[26] For further information on this horizontal initiative, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.
[27] For further information on National Child Benefit Progress Reports, see http://socialunion.gc.ca.
[28] For further information on this horizontal initiative, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.

of initiatives in early learning and child care, governments have also committed to develop an evaluation framework for early learning and child care.

The government's new investments in early learning and child care will build on the success of the Federal/Provincial/Territorial Early Childhood Development (ECD) Agreement, which was concluded by First Ministers in September 2000. In 2002-2003, we continued to work with Health Canada and other federal departments as well as provincial/territorial partners to ensure continued implementation of the commitments outlined in the ECD Agreement and in particular, fulfillment of the public reporting commitments outlined in the Agreement.

The ECD Agreement commits governments to annual reporting on ECD activities and expenditures. As part of this commitment, provincial/territorial governments report, based on a shared framework, the incremental investment of funds they have made in the four key priority areas for action identified in the ECD Agreement:[29]

- Healthy pregnancy, birth and infancy;
- Parenting and family supports;
- Early childhood development learning and care; and
- Community supports.

Under the ECD Agreement, participating governments also release regular reports incorporating a common set of indicators of young children's well-being. A round of public reporting occurred in fall 2002, which will also allow the public to track progress in improving the well-being of Canada's young children and provide governments with a powerful tool to inform decision-making.

To help meet the unique needs of Aboriginal children, we are working with Health Canada and Indian and Northern Affairs on the implementation of the Federal Strategy on Early Childhood Development for Aboriginal Children. This strategy is providing $320 million, over five years, to enhance Aboriginal Head Start and First Nations and Inuit Child Care, to support measures to monitor the well-being of Aboriginal children, and to address Fetal Alcohol Syndrome/Fetal Alcohol Effects (FAS/FAE) in First Nations and Inuit communities. One element of the strategy will be an additional $9.05 million annually in increased funding for our existing First Nations and Inuit Child Care Initiative (FNICCI), which funds affordable and quality childcare in First Nations and Inuit communities. In 2002-2003, the FNICCI supported approximately 6,800 childcare spaces and indirectly supported additional spaces of approximately 7,400 childcare spaces at a cost of $50 million annually. As a further complement to the Federal Strategy, Budget 2003 announced an additional $35 million over five years for early learning and child care programs for First Nations children, primarily those living on reserves.

[29] For further information see http://socialunion.gc.ca/ and for information on the ECD Horizontal Initiative see: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.

HRDC continues to help meet the knowledge development and information sharing needs of children and their families. It does this by making investments in organizations in the social non-profit sector, and voluntary sector under the Social Development Partnerships Program[30] to support pan-Canadian early childhood learning and care (ECLC) projects for children aged 0-6. During 2002-2003, we invested approximately $7.2 million in projects that explore innovations in early childhood learning and care. As projects are completed, their results are disseminated through member networks and national clearing houses such as the University of Toronto Child Care Research Unit and the Canadian Child Care Federation.[31] As well, the Government of Canada continues to provide funding for the National Longitudinal Survey of Children and Youth (NLSCY) and Understanding the Early Years (UEY).[32] These continued investments in research contribute to a better understanding of the development of children and youth and inform HRDC's policies on how best to support Canadian families.

Program Design and Service

Canada Student Loans Program Implementation

The Government of Canada identified that all Canadians should have access to high quality post-secondary education as a national goal in *Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians.*[33] It also recognized the existing base of financial support that we provide through the Canada Student Loans Program (CSLP) and Canada Study Grants (CSG).[34]

During 2002-2003, we assisted about 440,000 post-secondary students to access learning opportunities. Of those, close to 340,000 students received student loans and grants worth approximately $1.6 billion. The remaining 100,000 students received an interest subsidy for previous loans but did not borrow more during the year. We also modernized these supports in various ways:

- We implemented improvements to the Canada Study Grants for students with permanent disabilities that will benefit more than 3,000 students per year. The maximum grant for exceptional education related equipment and services for students with permanent disabilities rose from $5,000 to $8,000 and a supplementary grant for exceptional costs of up to $2,000 per year is now available.

- To provide streamlined student loan programs to students, we implemented agreements with Ontario and Saskatchewan that harmonize federal and provincial student loans processes in both provinces.

- We implemented the Social Insurance Number (SIN) validation project for new loan applications in Ontario. This enables provincial staff to confirm the validity of the SIN

30 For further information on this horizontal initiative, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.
31 For further information on best practices relating to children see http://www.cfc-efc.ca and http://www.childcarecanada.org/.
32 For further information on this horizontal initiative, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.
33 For further information see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/home.shtml.
34 For further information on this horizontal initiative, refer to http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp (TBS horizontal issues website).

provided by a student loan applicant, thereby lowering the potential for fraud. It was one part of our system-wide efforts to improve our risk management and overall program integrity.

Student assistance was an important focus of our information efforts. In particular, the CanLearn Interactive website[35] was redesigned to improve its usefulness for the 2.5 million Canadians who visited the site in 2002-2003 to explore their learning goals and how to finance them. The website is now easier to navigate and offers user-tailored information on selecting learning opportunities, financial planning and student financial assistance. CanLearn Interactive continues to leverage the expertise and investment of key information providers in the non-governmental organization community and the private sector to support the delivery of its suite of on-line services. This helps to ensure that Canadians are able to access comprehensive information through a single, citizen-centred portal to support informed decision making.

Canada Education Savings Grant Program

The Canada Education Savings Grant (CESG) program works toward the goal set out in *Knowledge Matters* of ensuring that *"all qualified Canadians have access to high-quality post-secondary education"* by helping parents save for the post-secondary education of their children. It pays grants of up to $400 each year, with a lifetime limit of $7,200, to beneficiaries of Registered Education Savings Plans (RESPs).

Since the inception of the CESG program in 1998, we estimate that over $1.5 billion ($343 million in 2002-2003) in grants have been paid to more than 1.9 million beneficiaries of RESPs, which corresponds to over $7.5 billion ($1.9 billion in 2002-2003) in assisted RESP contributions for the post-secondary education of children. In 2002-2003, 52,000 Canadians accessed learning opportunities as a result of the CESG program. As of March 2003, we estimate that 26% of Canadian children (aged 0 – 17) were beneficiaries of a RESP and had benefited from the CESG. During 2002-2003, we also improved our service to Canadians by providing training to about 45% of the financial institutions that are the front-line service providers and administrators for the CESG.

Implementation of the National Homelessness Initiative

Since its 1999 launch, the National Homeless Initiative (NHI)[36] has achieved significant results, as demonstrated by evaluation findings, feedback from community representatives, experts and national stakeholders, reports from communities and the analysis of project results. The NHI has been effective in mobilizing communities, building partnerships, strengthening the collaboration between local stakeholders, increasing awareness and leveraging additional resources from provincial/territorial and municipal governments and the voluntary and private sectors to address homelessness.

---

[35] CanLearn Interactive Website: http://canlearn.ca.

[36] For further information on this horizontal initiative, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.

As of March 31, 2003, 1,741 Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI), Youth and Urban Aboriginal homelessness specific and community entity projects were funded. Expected results include the following:

- 8,068 new beds, and construction or renovation of 324 shelters, 220 transitional facilities, and 70 supportive housing facilities. All together, these projects have sheltered 101,989 people;[17]
- 793 service-oriented projects provided access to support services to 134,935 people (e.g. counselling, drug treatment or health services);
- 368 support facilities (e.g. soup kitchens, food banks, drop-in centres, clothes depots and similar facilities) have served 294,190 people;
- Projects attracted $199.6 million in financial and in-kind contributions from all provincial and territorial governments, as well as active involvement in planning and implementation of the SCPI element of the NHI;
- These projects also attracted $324.8 million in financial and in-kind contributions from municipal governments, other federal departments, the voluntary and non-profit sectors, with close involvement of municipalities in SCPI-designated communities and in 12 communities, the municipality has taken lead responsibility for SCPI delivery;
- Collaboration has also been fostered with the engagement of the private sector that has leveraged $33.8 million.
- 23 properties have been approved for transfer to community service providers through the Surplus Real Federal Properties for Homelessness Initiative.

Budget 2003 announced that the SCPI would be extended for three years "to put more power in the hands of communities to tackle the diverse problems underlying homelessness". The Prime Minister then announced the extension of the National Homelessness Initiative in March with an investment of $405 million over the next three years.

Aboriginal Human Resources Development Strategy

The Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS)—a part of the government's broader Aboriginal agenda, is a community-based, pan-Aboriginal, empowerment strategy that offers responsibility to Aboriginal groups for the design and delivery of labour market programs to assist Aboriginal people prepare for, find, get and keep jobs. Under the AHRDS, 79 Aboriginal Human Resources Development Agreements have been signed with community entities to ensure effective program delivery across the country.

[17] This number does not necessarily represent different clients. The methodology took into account that homeless people access multiple facilities and services.

The AHRDS[35] is a proven initiative. In association with our Aboriginal partners, we have been able to surpass the targets that were set for 2002-2003. Over this time, 17,874 Aboriginal clients found jobs at an average cost per intervention of $15,000 and 7,247 clients returned to school. In addition, the AHRDS also sustained support for approximately 6,800 child care spaces in 442 First Nations and Inuit communities. This has resulted in approximately $15 million in unpaid EI Part I benefits.

Labour Market Information

Effective labour market information (LMI) enables Canadians to make better decisions on learning and work. Work continued on the three-year action plan to enhance labour market information through the LMI Working Group of the Forum of Labour Market Ministers (FLMM). This work will continue as the mandate of the FLMM LMI Working Group has been extended by an additional 18 months. The purpose of the Working Group is to create a more effective and coordinated approach to the development and delivery of LMI. The Employment Programs Branch on behalf of HRDC, co-chairs this group with the lead province or territory. Accomplishments of the Working Group include the production and public release of the LMI Resource Guide and the LMI Products Guidelines. In addition, the Group also launched the FLMM LMI Working Group internet website to facilitate communication among federal, provincial and territorial members and hosted the National LMI Forum.

The LMI Task Force was mandated by the HRDC Policy and Program Development Committee to create an integrated LMI strategy by examining and clearly delineating HRDC's value-added roles and responsibilities in the future for development and delivery of LMI in Canada. Based on broad consultative processes across all regions and NHQ groups, the Task Force will be recommending goals, objectives, roles, priority clients, activities, clearer accountability and more targeted use of LMI resources. Implementation of the proposed LMI strategic plan is expected to begin in 2003 and extend over three years. This should lead to more relevant and timely labour market information tailored to the needs of Canadians, with increased awareness of its importance for informed decision making, easier access and broader use.

Throughout 2002-2003, HRDC focused on modernizing service delivery with the improvement of on-line employment information products and services such as Job Bank; the Jobs, Workers, Training and Careers (JWTC) cluster; Human Resources Management (HRM) cluster; and labour market information. Efforts were also directed towards improving the multi-channel delivery mechanisms of access via on-line, phone, Integrated Voice Response, and e-mail. HRDC's administration of Canada's largest job bank site registered up to 60 million visits from job seekers and displayed up to 300,000 jobs. As of May 2002, employers were also able to post their job advertisements directly on-line on the Job Bank site. This mode of service delivery has proven quite popular and over 55 % of job vacancies are posted in this manner.

[35] For further information on this Horizontal Initiative, please refer to http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp (TBS Horizontal Results Website).

An accountability framework was developed and piloted as a tool to measure the efficiency and effectiveness of on-line service delivery for local labour market information as well as the JWTC and HRM Clusters. HRDC leads the development of these clusters, as part of its overall commitment to Government On-Line. In six months of providing registered services such as resume creation, on-line application to federal government jobs, job alert and career quizzes, JWTC has reached over 280,000 registered users, growing by 1,500 per day.

Additionally, a new version of the National LMI System (NLMIS) was launched in November 2002, ensuring consistency in local labour market information collection, with benefits in the use and interpretation of that data at the local, provincial, territorial and national levels. The NLMIS is a national system allowing our regions and local offices to collect and analyze local LMI data. To coincide with the changes in the NLMIS and to improve service to clients, a new National LMI web application was also launched in 2002-2003.

Official Language Minority Communities

HRDC continued to support the social and economic strength of official language minority communities, consistent with commitments that predate the 1995 implementation of Section 41 of the *Official Languages Act*.

The Minister of HRD officially announced on March 19, 2002, an investment of $24 million for two years. Following this announcement the Minister has expressed her wish to pursue this commitment. Furthermore, the "Linguistic duality is at the heart of our collective identity. The government will implement an action plan on official languages that will focus on minority-language and second-language education, including the goal of doubling within ten years the number of high school graduates with a working knowledge of both English and French. It will support the development of minority English and French speaking communities, and expand access to services in their language in areas such as health. It will enhance the use of our two official languages in the federal public service, both in the workplace and when communicating with Canadians." [Speech from the Throne]

Following are some examples of projects accomplished during 2002-2003:

L'Association des femmes acadiennes et francophones de l'Île-du-Prince-Édouard has developed *Des pas vers l'avant* a project that helps Francophone and Acadian women improve their financial situation and increase their job security. The *regroupement de développement économique et d'employabilité* (RDÉÉ) [coordinating group on economic development and employability] of Prince Edward Island, backed by the Support Fund, has contributed to financing the study for the development of this project and is now a partner in implementing the numerous recommendations for increasing the employability of the target clientele.

With the support of Saskatchewan's RDÉE, financed by the Support Fund program, young women from this Francophone minority community started their own business in the summer of 2002. At the same time, this initiative has allowed them to participate in the community in a positive and concrete manner. Given the success of this experience, it will be renewed with other young people in the community.

Foreign Worker Program

The strength of the Canadian economy is demonstrated by the extent to which employers seek to bring in workers from other countries through the Foreign Worker Program (FWP) that HRDC jointly administers with Citizenship and Immigration Canada (CIC). We saw this program as a particular 2002-2003 priority because of the need to address resource pressures associated with rising demand, while also implementing changes resulting from the new *Immigration and Refugee Protection Act* (IRPA).

As expected, demand for the program continued to increase as can be seen by the 84,151 employment validation requests in 2002-2003, representing a 4.6 percent increase over 2001-2002 levels and a 97 percent increase since 1996-1997. To partially offset the increase in workload, the department was authorized to convert $7.6 million in EI Part II funds to operating resources to address demand for 2002-2003 only, while agreeing to reallocate funds from elsewhere within the departmental budget for 2003-2004. Furthermore, Budget 2003 provided funding of $1.8 million annually for the next two years to support new HRDC activity in "fast-tracking" skilled workers applying to become permanent residents, in keeping with the Government commitment in the Speech from the Throne. The $7.6 million made available in 2002-2003 helped to alleviate regional resourcing pressures for the program, which were affecting our ability to maintain quality service. The funds also supported the NHQ Foreign Worker unit, which did not have dedicated funding to provide policy development and guidance to ensure consistent application of the new IRPA and its regulations.

Fulfillment of our commitment to develop a new accountability framework for the Foreign Worker Program was delayed as result of work required to implement the new IRPA, the need to reflect government policy directions on skills in program policies and operations and our work to integrate the Seasonal Agricultural Workers Program into the larger FWP. These changes will provide new and improved services for employers related to the hiring of foreign workers by allowing for faster entry of workers to fill employers' labour requirements, thus contributing to economic growth.

Employment Benefits and Support Measures

Part II of the *Employment Insurance (EI) Act* authorizes the design and implementation of programs and services to help unemployed participants to prepare for, find and maintain employment. This is based on the understanding that enhancing the skills, knowledge and experience of eligible Canadians facilitates full participation in the workplace and community. Employment Benefits and Support Measures (EBSMs) are delivered by HRDC under Labour Market Development Agreements (LMDAs) that are co-managed with five provincial/territorial governments. In seven other

jurisdictions, the province/territory has assumed responsibility for the design and delivery of programs and services that are similar to EBSMs.[39] Employment benefits consist of interventions such as self-employment assistance for individuals and wage subsidies for employers, while support measures are mechanisms that provide opportunities to individuals or communities to further their employment and labour market potential.[40]

Together, EBSMs and similar programs or services accounted for $2.1 billion of EI Part II spending in 2002-2003.[41] With EI Part II funding, 396,397 active EI claimants and 78,214 former EI claimants were assisted. During 2002-2003, 230,162 participants in programming under EI Part II became employed or self-employed.[42] Since many clients returned to work before the end of the benefit period, there was $827 million[43] realized in unpaid EI Part I benefits.

In support of the department's work to develop a methodology to measure the impact of EBSMs and to better understand the impacts of Part II programming, Medium-Term Indicator (MTI) pilot projects continued in Alberta and British Columbia during 2002-2003. Evaluations began during 2002-2003 that will also help to develop a better understanding of the impact of EBSMs. They will provide information on the cost-effectiveness and longer-term employment impacts, and incorporate common methodology and indicators such as employability and integration, self-reliance from government support, economic well-being and quality of life.

---

39 References to LMDA/EBSMs include Ontario despite the fact that Ontario has no LMDA in place.

40 For a complete listing and description of the Employment Benefits and Support Measures, please refer to the following website: http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/programs/unemployed.asp.

41 Details of these results can be found at the following horizontal initiative website on LMDAs: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.

42 The objective reported in the RPP was revised from 171,000 to 200,828 after all regions/provinces submitted their updated objectives based on end-of-year data. Results are still higher than anticipated due to strong labour market conditions – Canada wound up the year with a record 560,000 jobs created.

43 The objective was exceeded due to: higher than expected active claimants counts (the source of unpaid benefits), increased average benefit rate, duration of claims when compared to the previous year and jurisdictions that were conservative in their approach to target setting.

Summary of Key Performance Indicators

	2002-2003 Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
—	Percentage of budget expended and committed for Supporting Communities Partnership Initiative (SCPI), Youth and Aboriginal Homelessness against budget by region (see note 1)	O: 100% R: SCPI 92% Youth 74% UA-H 70%
√	Percentage of Homelessness approved projects to date against budget by program over the 3 year duration of the Initiative	O: 100% R: SCPI 100% Youth 100% UA-H 96.6%
n/a	Number of homeless people served by: 1) sheltering facilities; 2) support service facilities; and 3) provision of support services over the 3 year duration of the Initiative[44]	R: 1) 101,989 2) 294,190 3) 134,935
√	Number of clients employed or self-employed following an employment program intervention	O: 224,143 R: 248,173
√	Unpaid benefits (EI Part I) resulting from EI claimants employed following an EI Part II intervention	O: $666M R: $827M[45]
√	Number of Youth and Aboriginal clients who return to school following an employment program intervention	O: 3,591 R: 8,790
—	Percentage of Employment Insurance (EI) initial and renewal claims for which a payment is made and a decision given to the claimant within 28 days from the start of that claim (see note 2)	O: 75.0% R: 64.5%
√	Percentage of first EI benefit cheques paid as early as legally possible within 28 days from registration of claim	O: 90.0% R: 96.7%
*	Savings from EI detection activities and from deterrence and prevention activities	O: $539M R: $525M
—	Percentage of EI appeals scheduled to be heard within 30 days of the filing of an appeal (see note 3)	O: 90.0% R: 83.8%
—	Percentage of EI callers answered by a Service Delivery Agent within three minutes (see note 4)	O: 95.0% R: 71.5%
√	Percentage of EI claimant reports processed using teledec (telephone declaration system)	O: 90.0% R: 97.7%
—	Percentage of EI Payments issued via Direct Deposit (see note 5)	O: 80.0% R: 68.0%
√	Percentage of new EI claims filed using the internet	O: 15.0% R: 24.5%
*	Percentage of EI callers who use telemessage (automated message system)	O: 65.0% R: 64.2%

[44] The methodology used to analyse the number of people served has taken into consideration that homeless people access multiple facilities and services. This number does not necessarily represent different clients.

[45] This number is not the sum of LMDA and Aboriginal EBSMs. It represents one count of unpaid benefits per client to avoid the double counting of unpaid benefits of clients who participated in both LMDA and Aboriginal EBSM interventions.

	2002-2003 Key Performance Indicators (continued)	Objective (O) Result (R)
n/a	$ Value of Canada Student Loans Program (CSLP) loans and interest subsidies and Canada Study grants	R: $1.8 billion
n/a	Percentage of Canadians aged 0 to 17 who are beneficiaries of Registered Education Savings Plans (RESP)	R: 26.0%
n/a	Number of trades and provinces participating in Red Seal Program	R: 45 trades and all provinces and territories covering 80% of all apprentices in Canada
√	Number of trades people who received Red Seal endorsement in 2001[46]	O: 9,000 R: 10,450
n/a	Number of Canadians who access learning opportunities as a result of Human Investment Programs (namely CSLP, Canada Education Savings Grant (CESG), International Academic Mobility (IAM)	R: CSLP 440,000[47] R: CESG 52,000 R: IAM 400
n/a	Percentage of youth aged 18 to 24 who enter post-secondary education in 2000[48]	R: 34.8%
—	Number of Sector Councils and the percentage of the labour market covered by Canada's network of Sector Councils (see note 6)	O: 30 Sector Councils R: 27[49] and 25.0% of labour market
n/a	Leverage effect of National Literacy Secretariat programs (HRDC funding versus other project funding)	R: HRDC funding $27.4M Other funding: $44.5M

Legend	√ Results achieved	* 95% of objective achieved	— Results not achieved	n/a Objectives not available

Comments

Note 1: An administrative year has been granted to complete projects initiated during the pilot phase. We expect to spend the Budget of pilot phase in its entirety by March 31, 2004.

Note 2: Substantial improvement has been made compared to the previous year's results. Further improvements are expected as we implement better operational practices and new automated tools.

Note 3: Delays in reviewing and processing appeals has been identified as the primary cause for the inability to meet the 30 days objective. Improvements are expected as we have implemented a new performance measure for the front-end processing of appeals, and have introduced a more effective and streamlined policy for appeals review.

---

[46] These figures are for the calendar year 2001, which is the latest year our provincial partners have provided results.

[47] This represents the total number of Canadians who accessed a learning opportunity through CSLP loans, grants and interest subsidies.

[48] The percentage of youth aged 18 – 24 who enter post-secondary education is an estimate based on the Actuarial Report by the Office of the Chief Actuary and Statistics Canada's *Annual Demographic Statistics 2000*, which is the latest year for which results are available.

[49] There are currently 26 councils for individual sectors as well as the Alliance of Sector Councils, a cross-sector organization.

Note 4: The slight decline in the indicator's results from the previous year is attributed to increased volumes and longer calls due to increased levels of authority resulting in additional transactions and service offerings at EI Call Centres. Work is underway through our Renewal Initiative to align our service delivery capacity to better serve clients through our telephone channel.

Note 5: This indicator was redefined in April 2003 to better reflect its intent, and an increase in results is expected. In addition, marketing initiatives, such as the development of an extensive electronic services promotion strategy are expected to increase participation and improve payment services for clients.

Note 6: Initially, we had anticipated that four new sector councils would be created in fiscal year 2002-2003, through the Sector Council Program (SCP). However, because of delays in funding related to the SCP, we decided to re-focus its objectives for Year 1 of the Program. Resources for the first year of the Program were scaled back and re-allocated to Year 2 (fiscal 2003-2004).

Safe, Fair, Stable and Productive Workplaces

This strategic outcome recognizes the impact of federal labour activities, both in areas under direct federal jurisdiction and those in which the federal role is more one of leadership or facilitation. During 2002-2003, we generally met or exceeded the expectations that we set in the *Report on Plans and Priorities*. This took place in an environment in which we, along with our partners in workplaces, labour and business, continued to face challenges such as continued pressure for greater workplace productivity, the impact of increasingly open trade on Canadian workplaces and rising interest in social considerations affecting working people and their families.

The importance of this strategic outcome is underlined by the scope of federal labour jurisdiction, which covers sectors of key importance to the Canadian economic infrastructure including banking, communications and transportation businesses whose networks cross international, provincial or territorial boundaries. We are responsible for administering legislation for these federally-regulated workplaces, including the *Canada Labour Code* and the *Employment Equity Act*. Through legislated and other activities, we promote stable industrial relations, work to resolve labour disputes and foster safe, equitable and productive workplaces.

We are complementing this work with other actions, particularly our commitment to federal-provincial-territorial coordination in labour matters and the development and communication of labour information to employers, labour, the industrial relations communities and others. Given the increased importance of globalization to workplace issues, our Labour Program is negotiating and administering the government's trade-related labour cooperation agreements and working through the International Labour Organization.

The following payments have been directed to Canadians during the last year.

Statutory and Non-Statutory Transfer Payments[a]

	2002-2003		
(millions of dollars)	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Non-Statutory Transfer Payments	3.3	2.7	1.7
Workers' Compensation Payments	111.0	118.1	118.1
Total	114.3	120.8	119.8

a. For complete financial information by Service Line, see Tables 2 to 5 on pages 58 to 62.

A table summarizing all key performance indicators related to this strategic outcome is on page 43. More information on the Labour service line is also provided under Sustainable and Effective Program Management and Service Delivery strategic outcome.

During 2002-2003, we identified major priorities in our work to provide Canadians with safe, fair, stable and productive workplaces. In our *2002-2003 Report on Plans and Priorities*, we committed to achieve the following priorities for this strategic outcome.

- *Ongoing Business Agenda*

Policy Renewal and Leadership

International Labour Affairs Strategy

The Labour Program achieved the objectives of this priority by managing an expanding range of international labour activities aimed at improving working conditions and living standards.

The Government of Canada has identified a more active approach to international labour issues as one way to reduce the growing global divide between rich and poor that was set as a priority in the 2002 Speech from the Throne. In order to respond to the concerns of Canadians regarding the social impact of globalization, the government has also identified attention to labour issues as a key component of broader efforts to promote a more fair, prosperous and stable international trading community, by improving working conditions and promoting a more equitable distribution of the benefits of globalization.

During 2002-2003 we moved ahead towards these goals through negotiations towards Labour Cooperation Agreements in the context of free trade negotiations with Singapore and with the Central American community of El Salvador, Guatemala, Honduras and Nicaragua. These negotiations, and exploratory talks with other states, drew on our experience with existing agreements with the United States, Mexico, Chile and Costa Rica, and a Memorandum of Understanding with Brazil.

We also played a leadership role of the Inter-American Conference of Ministers of Labour, particularly on the implementation of the Ottawa Plan of Action that the Ministers adopted during their 2001 meeting in Canada. Canada's leadership was strengthened by the unprecedented participation of representatives of Canadian employers and workers in this meeting. The Action Plan aims to find common approaches in the Americas to addressing the labour dimensions of globalization, and to strengthening the capacity of labour ministries in developing countries to fulfill their mandates.

Consistent with this strategic direction, we have worked through the International Labour Organization (ILO), particularly in areas that reflect Canadian values. In 2000, the Government of Canada committed $3 million per year for five years to support the ILO's International Programme for the Elimination of Child Labour (IPEC). In 2002-2003, Canadian contributions supported projects that targeted some of the worst forms of child labour in Latin America, the Caribbean and Africa. A Canadian-funded seminar in Trinidad and Tobago brought together the countries of the Caribbean to review research findings on child labour in the region. Participants shared views on experiences, best practices and lessons learned, in order to work towards the prevention and elimination of the worst forms of child labour and to identify coordinated strategies for action at regional and national levels.

In Central America and the Dominican Republic, Phase I of a project targeting the prevention and elimination of the worst forms of child domestic work (CDW) was

completed. A number of qualitative and quantitative research activities contributed to deepen the knowledge and perception of the situation of CDWs. Research results were discussed and widely distributed as part of an awareness-raising campaign, which included communication and educational materials and a mass media campaign. As a result, CDW has been highlighted as a high-risk activity in public opinion. Training workshops provided information to 1,150 representatives of governments, public institutions and civil society on the risks and characteristics of CDW in their respective countries. Local and regional networks have been established. Other workshops provided information on health, nutrition, self-esteem, reproductive health, educational alternatives, prevention of violence, child labour, and labour rights to over 1,200 child domestic workers. The action programs also included direct assistance to CDWs, including 212 under the age of 15 in Nicaragua and Guatemala. In the Dominican Republic, 30 girls were removed from CDW and reintegrated into their families and, in Nicaragua, 60 girls were integrated into a school reinforcement program, and a further 18 disadvantaged adolescents were provided educational materials to allow for their incorporation into the education system. Two hundred and fourteen CDWs participated in self-help groups. Other CDWs have been identified and a data base established for follow up activities in Phase II of the project. Other Canadian-funded projects in Chile (commercial sexual exploitation), Haiti (worst forms of child labour) and Africa (skills training) are ongoing. While our Labour Program manages these projects in collaboration with the Canadian International Development Agency (CIDA), the resources are transferred to the International Labour Organization through CIDA's Multilateral Branch, and do not appear in the Labour Program's budget.

Over time, we expect these international efforts to help shape globalization according to the interests of Canadians. This will have benefits in Canadian workplaces where we expect to see reduced competitive pressure on labour standards affecting Canadians.

Program Design and Service

Review of the *Government Employees' Compensation Act*

The *Government Employees' Compensation Act* establishes a compensation system and processes covering workplace injuries to federal government employees. Provincial workers' compensation agencies administer the Act on behalf of the government.

About 300,000 employees are covered by the *Government Employees' Compensation Act*. Total program costs for 2002-2003 were $118.1 million. Of this amount, injured employees were provided with $94 million in compensation and services. Provincial workers' compensation authorities were paid $24.1 million in administrative fees. In addition to these costs, departmental operational costs were approximately $2.5 million.

A comprehensive review of the Act began in 1997. The goal has been to generate results such as improved accident reporting by employers, reduced appeals based on differences between federal and provincial legislation, greater success at reintegrating employees following workplace injuries, lower costs related to legal challenges and improved relations with the provincial agencies who administer the Act.

The goals of this priority have not yet been achieved. Rather than draft legislation based on the existing system, the department has decided to broaden the scope of the project. The rationale is that, although legislative amendments would improve the current situation, they would not resolve certain basic underlying issues, such as potential conflicts and inconsistencies between federal, provincial and territorial legislation, and consistency of treatment of employees across the country covered by the *Government Employees' Compensation Act*. We began to examine alternative approaches, such as federal administration of the Act.

A feasibility and planning study is being undertaken through the coming year to examine alternatives for providing workers' compensation benefits to federal government employees. It is expected that the results of this study will assist in determining the optimal system to achieve the goals of improving administration, removing legal difficulties and lowering costs.

Proactive Interventions within Occupational Health and Safety

As a priority for 2002-2003, our Labour Program has been focusing its activities on prevention in order to reduce injuries in the workplace and ensure the occupational health and safety of workers under federal jurisdiction. The majority of our activities have been concentrated in the areas of client education and proactive interventions.

To help achieve our goal, we developed a performance management framework for our occupational health and safety efforts to increase our focus on outcomes and apply recent audit results. The framework is comprised of a series of intervention methods and tools to strengthen our inspections and increase client awareness. We began to apply this framework by focusing our proactive interventions on the industries, work sites and tasks that pose the greatest occupational health and safety risks to employees.

It is too early to determine whether the goals of this priority were achieved. We will measure the impact of these interventions through the monitoring of the disabling injury incidence rate (DIIR) for these high risk sectors. For the time being, we are tracking the activities by high risk sectors and have maintained a trend of gradually increasing the degree of intervention in these sectors. We will not be able to measure the DIIR until we establish a baseline from which to measure in 2004 and assess our efforts against that baseline in 2005.

Another element in our work was to begin the development of Sectoral Targeted Intervention Guides. These are meant to assist employers in high risk sectors to find ways to reduce the risks associated with known hazards. The first of these guides was on the air transport sector. We will track the guide's effectiveness as we expand this work to other sectors.

Summary of Key Performance Indicators

	2002-2003 Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
*	Percentage of unjust dismissal complaints settled by inspectors (Part III of the *Canada Labour Code*)	O: 75.0% R: 71.1%
√	Percentage of Part II situations of non-compliance (excluding situations of danger) voluntarily resolved through the acceptance of Assurances of Voluntary Compliance (Part II of the *Canada Labour Code*)	O: 90.0% R: 98.4%
√	Percentage of collective bargaining disputes settled under Part I of the *Canada Labour Code* without work stoppage	O: 90.0% R: 91.0%

Legend	√ Results achieved	* 95% of objective achieved	— Results not achieved	n/a Objectives not available

Sustainable and Effective Program Management and Service Delivery

This strategic outcome recognizes the importance of continuous improvement in Human Resources Development Canada's services to Canadians, overall administration and use of public resources and our management and support of the approximately 25,000 people who work for our department. During 2002-2003, we generally met or exceeded the expectations that we set in the *Report on Plans and Priorities*, particularly in our efforts to provide high-quality, accessible services that meet the expectations of Canadians, while controlling costs. Beyond that, we also continued to address other ongoing issues such as privacy, improved planning, security, program integrity and effective approaches to management. Much of this took place in an environment in which all departments are particularly mindful of the need for effective, efficient use of public funds. A table summarizing all performance indicators related to this strategic outcome is on pages 54 and 55.

During 2002-2003, we identified major priorities in our work to provide Canadians with sustainable and effective program management and service delivery. In our *2002-2003 Report on Plans and Priorities*, we committed to achieve the following priorities for this strategic outcome.

➢ *Change Agenda*

Modernizing Service for Canadians

Overview

One of the most significant activities of 2002-2003 for HRDC was Year One of Modernizing Service for Canadians (MSC). The objective of this five-year transformation process is "*to renew Human Resources Development Canada's programs, policies, services and service delivery by focusing on what citizens need in a way that supports citizens' full participation in the workplace and community*".

The decision to launch MSC drew on HRDC's extensive work to meet Government On-line (GOL) commitments; a recognition that service delivery workloads for many HRDC programs, particularly our public pensions, would grow; the need to control delivery costs despite those rising service demands; and, above all, a determination to ensure that the HRDC services that millions of Canadians use each year will continue to be relevant to changing citizen needs and expectations. Seen as a broader business transformation process, MSC is linked to work across HRDC towards a policy and program framework aimed fundamentally at better social and labour market policies and the engagement of citizens in shaping those policies.

The MSC Year One strategy had three major components:

- exploration of the concepts and strategies that other organizations around the world use in service delivery practices that are seen as best practices;

- work on projects designed to produce immediate improvements, lessons and foundations for future progress; and
- finalization of an overarching MSC vision.

The work in all three areas benefited from our decision to work in partnership with private sector firms to provide strong research capacity and access to practical experience with change initiatives on the MSC scale.

Lessons learned from the first year of MSC led to several fundamental observations that will be used to manage the risks associated with achieving the vision. For example, although MSC is supported by technology, it is concerned essentially with business transformation, the development of relationship-based service and the integration of service delivery across multiple channels.

Exploring Best Practices

Given the extensive work on business improvements around the world, we knew that there would be best practices that we could draw on for MSC, as well as lessons that others had learned that we would benefit from applying. To do this, we focused on four "views." The Citizen View analyzed how others successfully build citizen-centred relationships between governments and citizens, businesses and communities. The Service Delivery, Technology and Organizational/Human Resources Views identified proven and accepted models for addressing major issues including: service delivery, privacy, client segmentation, integrating the management of services delivered through different channels (e.g., in-person, over the telephone, using the internet), management and organizational change.

Results-oriented Projects

Consistent with best practices, we focused substantial energies on projects that we expected could generate results quickly. Many were GOL-related and integrated a variety of components.

For example, our Renewal of the Service Delivery Network project has examined how we can improve service delivery by placing the citizen at the centre of the service delivery network. We are exploring how we can use the best mix of Client Contact Centres that would centre on telephone services, Service Canada sites offering in-person services, Virtual Services using the internet, and the Gateways and Clusters that enable Canadians to connect with services more easily. In some cases, these incorporate GOL projects to provide Canadians with access to government information and services on-line at the time and place of their choosing.

Another project addressed the need for a high level of integrity in our existing service delivery and as we introduce an expanded set of virtual services. Our Benefits Integrity, Registration and Authentication project is leading to a new, nationally-managed model that will identify and address integrity issues in areas ranging from quality assurance of our processing of Employment Insurance, Canada Pension Plan and other benefits, to investigation and fraud prevention. As part of this, we are identifying how to build integrity

standards into a registration and authentication process that will enable Canadians to use on-line and other services with privacy and security for them and for public funds.

Because our Employment Insurance, Canada Pension Plan and Old Age Security programs all have extensive systems that enable citizens to appeal decisions, we examined appeal harmonization to review the potential for simplifying existing appeal processes over the short, medium and long terms.

We know there are potential benefits for both citizens and HRDC, if we can introduce a successfully integrated model for gathering, managing and using information about clients. A "proof-of-concept" study examined management approaches as a foundation for citizen-first service and a case management approach that would lead to better-integrated service to Canadians, with full attention to privacy and security issues.

Human resource and communications issues are fundamental elements in successful transformation processes. Accordingly, we began extensive research and analyses on the composition of our workforce and expected future service demand. The goal of this work has been to develop a dynamic HR strategy that will support HRDC staff transition and modernize HR management. We also initiated communication activities to create the foundation for raising both internal and external awareness of MSC and promoting positive momentum for change.

The MSC Vision and Building for Year Two and Beyond

We developed an overarching vision for MSC as a result of the research, project level work and key findings. The vision creates a clear picture of an end state that provides new value to Canadians and addresses the critical challenges presented in the case for change. It has four guiding principles: focus on the citizen; integrate and simplify service delivery; manage on an enterprise basis; and partner as a strategic lever.

In addition to development of a business plan and business case for additional funding, we realigned the MSC governance structure. In particular, we introduced transition teams to guide MSC activities in Year Two and beyond. Benefits Delivery, Service Canada and IM/IT Renewal Teams will lead the design of new service delivery and benefits processing approaches.

Year One of MSC led to several observations that HRDC will use to manage the risks associated with achieving the ambitious MSC vision:

- At its heart, the work that has begun is about business transformation.
- While it is supported by technology, it is not a "technology project".
- Business vision and direction must drive the implementation.
- While there are technology dependencies, the vision can be achieved with existing market-tested technology solutions.
- Relationship-based service and integration across multi-channels is the "next frontier" for service delivery in the public sector.

- The transition must be designed, scoped, understood and implemented in manageable, clearly articulated elements that lead to the overall vision.
- A clearly articulated change management strategy and process supported by staff is essential.
- One of the biggest determinants of success is the speed of change.
- Communication is a key ingredient.

➢ *Ongoing Business Agenda*

Program Design and Service

Employment Insurance Claims Workload Impacts

As we committed to do in the *Report on Plans and Priorities*, we worked to streamline, modernize and standardize our processes as we move towards automated and paperless processing of EI claims. This included expansion of the Appli-Web EI application service, which enables Canadians to complete EI applications on-line.

During 2002-2003, we increased the capacity of our Teledec service, which enables clients to supply information about any work or earnings they receive while on claim. As a result, more than 80% of clients opted for Teledec, up from 30% at the start of the year. We made additional improvements to Teledec, which meant that more clients could complete their calls without asking for help from a Service Delivery Representative. The impact of this was to add to client convenience while enabling us to manage our workloads more productively.

These and other initiatives, as well as projects to get a better understanding of service delivery costs are all part of the longer-term effort to refine the resourcing of EI activities.

Social Insurance Number Integrity Initiatives

Consistent with our commitments to the Auditor General and to Parliament, we continued our work to enhance the integrity and management of the Social Insurance Number (SIN) and the Social Insurance Register (SIR) through the department's SIN Action Plan. The SIN Action Plan focuses on four themes: public awareness, strengthening the SIN application process, improving the integrity of the Social Insurance Register (SIR) and building on partnerships.

Effective October 2002, we strengthened program integrity in a number of ways. SIN applicants are now required to provide original identity documents, rather than the certified copies that we used to accept in the interest of service. As well, we now accept only a birth certificate or an immigration and citizenship document to support an application. More generally, our Investigation and Control staff conducted more than 3,000 additional SIN investigations in 2002-2003 which resulted in a total of 9,745 SIN investigations. These resulted in total savings of $372,477 that were comprised of overpayments of $91,190, penalties of $20,731 and EI benefits that were prevented from being paid out (indirect savings) of $260,556. We used Old Age Security and Canada Pension Plan data to correct cases of missing data on deaths and mismatched data on the SIR.

Expanding partnerships is important to the SIN Action Plan. So, we began negotiations to amend the existing information-sharing Memorandum of Understanding with Canada Customs and Revenue Agency (CCRA). We also continued discussions with the National Vital Statistics Council and provincial and territorial vital statistics agencies to obtain and validate birth, death and name change data. This led to a Letter of Intent with British Columbia to conduct a pilot project by early 2004 to allow HRDC to electronically validate birth registration information on birth certificates submitted by BC-born SIN applicants with the British Columbia Vital Statistics Agency.

We initiated a study to establish the level of completeness and accuracy of the data in the SIR. This Baseline Study replaced an earlier preliminary proposal to review the 150,000 SIN records that have questionable elements. The broader Baseline Study will help to determine the current level of completeness and accuracy of the information in the SIR before developing a plan to achieve the desired level of overall integrity, rather than look at a sample already known to have questionable elements.

HRDC continued to develop and implement its communication strategy, with a view to reaching a broader public and better achieving its goal that Canadians understand how to apply for, use and safeguard their SIN. Initiatives included conducting focus group testing to review communications products on the SIN, and a survey to assess the general public's awareness. Publicity was also increased through communication products associated with 900-series SINs, such as press-releases, new and updated pamphlets and internet information to ensure that employers and the general public were informed about the introduction of expiry dates on 900-series SIN cards.

As it implements the Action Plan and beginning in the fall of 2003, HRDC will report on plans and progress in each of the following areas:

- strengthening the SIN application process including accurate identification of SIN applicants;
- 900-series SINs;
- the integrity of the SIR – including partnerships with other departments and agencies (CCRA, CIC) and other jurisdictions; and
- communications activities related to each of these areas.

A Strong, Effective and Accountable Organization

Corporate Plan and Accountability

In 2002-2003, we extended work to strengthen and harmonize HRDC's corporate planning activities that began the previous year. This process is a central element in our multi-year commitment to reinforce governance and accountability throughout the department. It is designed to facilitate better-informed decisions by managers at all levels.

One major focus during 2002-2003 was our progress towards integrating the department's planning and accountability processes and instruments. Our new Integrated Management Framework (IMF) links environmental scanning, priority-setting, strategy development,

business planning, resource allocation and performance management. When fully implemented, it will enable HRDC to align resources with our strategic objectives, current policy agenda and expected future directions. It will mesh with the new direction being set for the department through the Modernizing Service for Canadians (MSC) initiative that is described in detail elsewhere in this Report.

A key step in implementing the IMF was a consultative process that identified and defined a set of strategic objectives to ensure the department continues to respond to Canadians in both a citizen-centred and sustainable manner. That led to a strategic priority-setting exercise and a draft five-year strategic plan to be finalized in time for 2004-2005 planning. This will lead to an integrated roadmap that will enhance our capacity to achieve HRDC's mission and vision for Canadians at all levels of the department. It will serve as the department's highest level planning document to achieve results and manage risks as we undertake the transformation that is expected to result from MSC.

To integrate our strategic directions into the annual planning of ongoing business, we developed an integrated business planning cycle. This will ensure that all planning for 2003-2004 will align and support the Strategic Plan's objectives and priorities, including a new Corporate Business Plan to consolidate and guide planning at the headquarters, regional and local levels. Work towards clear planning guidelines for HRDC's regions linked closely to this corporate direction has already taken place. This will also lead to individual business plans for all sections of the department to elaborate their contributions to shared corporate goals.

The draft Strategic Plan and the Corporate Business Plan are directly linked to our executive performance management agreements. Individual performance expectations now clearly relate to accountability for those deliverables that will best help to reach corporate goals and priorities. Preliminary implementation of the Integrated Management Framework has also laid a solid foundation for fulfilling the expectations of the recently published Management Accountability Framework released by the Clerk of the Privy Council and the Secretary of the Treasury Board.

Modern Comptrollership

HRDC continued to integrate the principles and practices of modern comptrollership into our operations as well as the continuous improvement in the delivery of our programs and services.[50] For example, we worked in partnership with the University of Ottawa and Treasury Board Secretariat to successfully launch an undergraduate Certificate in Public Management and Governance. Developed in the context of the Modern Comptrollership Initiative, this learning opportunity began in September 2002, and was designed to help managers acquire new knowledge and skills in modern public management and governance while continuing to work full-time. Over 60 federal public servants from various government departments are currently enrolled in this innovative program.[51]

Our ongoing two-day interactive session on Modern Comptrollership: Managing for Results reached 297 participants during fiscal year 2002-2003, with excellent feedback from them and a clear sense that they could apply the lessons learned from case studies and exercises focused on elements such as integrated performance information, risk management,

50 Modern Comptrollership website: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement.
51 University of Ottawa Certificate: http://www.gouvernance.uottawa.ca/certificate/index.asp.

stewardship and ethics & values. In January 2003, we improved our Modern Comptrollership Action Plan by including regional input on comptrollership activities and best practices.

Modern comptrollership is being integrated into broad planning and management actions, including the Integrated Management Framework. In a related theme, the increasing management attention to risks that is noted throughout this *Departmental Performance Report* incorporates modern comptrollership approaches. To support this direction, we completed a corporate risk profile for HRDC in July 2002, which profiles the key risks that HRDC managers are addressing.

Key performance indicators for 2002-2003 were developed in accordance with strategic plans and operational needs and approved by National Management Board.

Throughout 2002-2003, the Professional Development and Training Unit of our Materiel Management Division offered mandatory training sessions pertaining to contracting and obligations under the *Financial Administration Act* to over 300 employees across the country. Additional training sessions in the field of procurement and contracting were also offered to HRDC personnel to assist them in exercising their contracting delegation. These training sessions are offered on a regular basis.

Strengthening Grants and Contributions

Our performance Tracking Directorate reports to the public on the results of Quality Assurance (QA) Framework reviews of grant and contribution programs. The results of the last four national reports and other evidence show that HRDC continues to achieve high levels of compliance with departmental and Treasury Board policies and procedures in our administration of grant and contribution programs.[12] We have implemented the main components of our Integrated Action Plan and ongoing tasks such as staff training and communication are now integrated within ongoing business practices. Where reports identify areas for improvement, we are taking action.

In line with the overall HRDC commitment to implement risk management strategies, we are moving to risk-based approaches to administer grants and contributions. This will target the administrative workload for our recipients and our project officers to situations where the degree of risk merits a greater degree of attention, rather than "one size fits all" approaches. To begin this work, we performed risk assessments on all applicable programs, initiated the development of risk-based business processes for the administration of grants and contributions programs as well as Results-Based Management and Accountability Frameworks and Risk-Based Audit Frameworks.

To further strengthen the management and administration of grant and contribution programs and meet our reporting requirements, we implemented three modules of the Common System for Grants and Contributions (CSGC) during 2002-2003. These include: the project life cycle module, the Summer Career Placement module and the grant module. The CSGC has allowed HRDC to standardize the administration of all grant and contribution agreements. This system

[12] For Performance Tracking results see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml.

also ensures that all projects are properly documented and organized in such a way as to allow for a quick and easy review of all pertinent information.

10% Service Improvement

As this report points out in many sections, HRDC is bringing a sharper "citizen focus" and a commitment to "citizen-centred service delivery" to its plans and operations, consistent with the management agenda set out in *Results for Canadians: A Management Framework for the Government of Canada*. Service improvement is inherent in much of the activity taking place under our Modernizing Service for Canadians, as well as our broader Agenda for Renewal.

The Service Improvement Initiative (SII) is a government-wide effort to achieve a significant and quantifiable improvement in client satisfaction. For HRDC, the Initiative and the overall Service Improvement Policy complement and reinforce our own Service Delivery Policy. HRDC conducted client satisfaction surveys between 2001 and 2003 using the Common Measurements Tool to establish a baseline satisfaction rating and to gather information required to determine clients' improvement priorities.

Overall satisfaction

All satisfaction ratings were positive. As with other government-wide surveys such as the Citizens First series, client priorities for improvement were indicated.

Overall satisfaction	
➢ Employment Insurance	77%
➢ Income Security Programs	79%
➢ Labour Federal Mediation and Conciliation Service	88%
➢ Labour Workplace Information Directorate	81%
➢ Labour Operations (regulatory compliance) Part II (Occupational Health and Safety) of the *Canada Labour Code* and Part III (Labour Standards) of the *Canada Labour Code*	69%
➢ Employment Programs Employment Benefits and Support Measures (HRDC-delivered)	83%
➢ Canada Student Loan Program Information and case management (HRDC- and externally- delivered services)	71%

The main areas identified for improvement in the recently completed client surveys of Labour Operations are related to timeliness in completing investigations or similar reactive activities, greater follow-up on the part of officers and consistency of service. The survey results will be used to develop improvement plans and to monitor continuous improvement of its services.

Highlights of Improvement Plans and Achievements

In addition to changes described in Employment Insurance (EI) discussions elsewhere in this Report, we continued the four-year EI Service Improvement plan that began in 2001-2002. It is building on the recent improvements in citizen satisfaction that have been reported in Citizens First surveys.

For example, we implemented a standardized practice of calling clients to explain reasons for a negative decision, and will evaluate it in 2003-04. We also introduced our automated Appli-Web claims taking process, over 15% of all new claims were filed using this application.

Over the first three quarters of 2002-2003, the benefit accuracy rate improved from 94.4% to 95.4%. The errors can be broken down to employer error (at 1% of total cost), claimant error (1.1% of total cost) and employee error (2.3% of total cost). Although results are improving, further improvement is an element of a comprehensive performance measurement system that we implemented in April 2002. We also began a National Action Plan focused on improved client services and completed the first year of a two-year plan to improve EI appeal processes, which improved client communications. This plan will be assessed through consultations with appellants and Board members.

We implemented a national strategy to promote our electronic services externally and to increase them internally. As a result, the EI program has the highest uptake of Direct Deposit of all federal programs. We also transformed the old kiosks in our local offices to Citizen Access Workstations (CAWS), exceeding expectations by 30%.

Since the beginning of the pilot in 2001-2002, 11 employers have submitted 60,000 electronic Records of Employment (ROEs) for workers with a break in their employment, instead of the traditional paper ROEs that have to be entered manually into EI systems. As noted under our Modernizing Service for Canadians discussion, we will expand access to this service to other large employers when the Secure Channel is available.

We have implemented strategies that provide more information to clients at their first point of contact with us and offer easier access to automated and on-line information services. We believe these steps help to explain a 5% decrease in call volumes and the 80% participation in our Teledec service as part of our work to better manage EI claims workloads.

We have acted on the two areas of improvement that our Income Security Program (ISP) clients identified: the speed of our response to their telephone enquiries and the speed of our processing of their applications for benefits as priorities for improvement.

To improve satisfaction with telephone service, we networked our call centres nationally, leading to reduced wait times for clients and exceeding the established target of 95% for the percentage of calls answered within three minutes. We finished implementing early client contact for people who apply for CPP Disability benefits. Our staff now call applicants with information on our decisions and the reasons for them. Other improvements with an impact on client satisfaction include the Client Service Charter and the client feedback and redress mechanism, and improvements to better target the Statement of Contributions to contributors.

In addition to obtaining excellent client satisfaction ratings for our mediation and conciliation services and our workplace information, our Labour Program has demonstrated that even compliance activities that involve resolving contentious issues can receive positive client satisfaction. We identified priorities and are developing plans to improve the timeliness with which we complete investigations or similar reactive activities, the follow-up that our officers perform and our consistency of service.

Our Federal Mediation and Conciliation Service and our Workplace Information Directorate began efforts to build on their very positive results. Improved access to information on-line for clients, stakeholders and partners will be a key to these improvements for both services.

Our Employment Programs Branch learned from client surveys that fairness and competence are the most significant predictors of client satisfaction with the Employment Benefits and Support Measures (EBSM) delivered by HRDC staff. At the same time, ease of access and timeliness also had an impact on results. This reinforced plans for continued guidance and support to program staff and better information products to improve client knowledge and understanding of EBSMs. For example, our updated EBSM guidelines are contributing to enhanced consistency, as well as to competent, fair service, as is the standardization brought on by the implementation of the Common System for Grants and Contributions (CSGC).

Most EBSM clients are served through third party delivery arrangements, so as a result, we also worked with sponsor organizations and community coordinators to improve the quality of the delivery of employment services by ensuring local availability and adaptation to community and individual needs.

The Canada Student Loans Program (CSLP) is working with provinces and other stakeholders to identify potential areas of service improvement and engage in consultations with service providers to review the survey results and formulate service delivery improvements. Other improvements, such as harmonization or integration of federal and provincial student loan program administrations and measures to lower the potential for fraud are described in the discussion of CSLP improvements under the strategic outcome on The Opportunity to Fully Participate in the Workplace and Community.

Privacy Management Framework

HRDC holds a great deal of information on individual Canadians because of the many programs that we provide to them. Our Privacy Management Framework (PMF) is an overarching infrastructure to manage this personal information within HRDC in accordance with privacy principles, current laws and public concerns. As part of this, we implemented the Treasury Board Privacy Impact Assessment Policy and established a process for reviewing completed assessments and referring them to the Office of the Privacy Commissioner for comment. We are addressing privacy considerations as we introduce new ways of delivering services and improving existing delivery. We also continued the work of HRDC's Databank Review Committee (DRC), which reviewed 26 policy analysis, research and evaluation activities requesting the use of personal identifiers and/or the linkage of separate databanks. The DRC also developed new policy measures to enhance privacy protections in research activities.

Maintaining a Capable and Diverse Workforce

HRDC has embarked on a transformation that will have many beneficial impacts for the Canadians whom our department serves – and that will require a coherent, integrated and coordinated approach to the management of our workforce. To this end, we started the development of a Human Resources Transition Strategy aimed at supporting our employees in obtaining a marketable combination of skills and competencies that will both keep pace

with changes in the labour market and better contribute to our evolving organizational needs and capabilities.

Concurrently, we continued to improve our human resources practices that have a positive impact on our performance. As such, we pursued our succession management discussions that were introduced last year. We developed a guide to our leadership profile. We strengthened our strategic human resources planning capacity to support the organization through its renewal. We developed the tools that will be required to be a successful learning organization and to manage the performance of our workforce.

Increased representation of designated group members and diversity contribute to our ability to deliver our mandate. In this regard, we have increased our monitoring capacity to ensure that HRDC's workforce is diversified and representative of the Canadian population. Consultations with designated group members within our workforce led to the development of an action plan to address their representation within our executive community. An Employment Equity Union-Management Consultation Committee was also created to consult on our employment equity policies, strategies and programs, including issues of diversity. The Public Service Commission granted the department greater flexibilities for the recruitment of designated group members.

Effective relationships between management and employee representatives are critical to ensure that we deliver appropriate services to the Canadian public now and in the future. To this end, we embarked on a new approach to strengthen our union-management relations through the creation of a National-Union Management Consultation Committee to deal with issues of department-wide and strategic importance. This initiative was soon followed by the creation of a Human Resources Union-Management Consultation Committee to obtain a meaningful consultation forum on national human resources policies and direction.

All these activities reflect our commitment to maintain a competent and sustainable workforce and to manage our people issues effectively as we move to a client-centred approach in the delivery of our services.

Summary of Key Performance Indicators

	2002-2003 Key Performance Indicators	Objective (O) Result (R)
√	Accuracy rate in payment of Employment Insurance (EI) Benefits	O: 95.0% R: 95.5%
√	Availability of HRDC's automated service channels to Canadians	O: 94.0% R: 96.5%
√	Timely production of payment files in support of all HRDC payments to Canadians	O: 95.0% R: 99.6%
√	Total dollars collected - Employment Insurance and Employment Programs (overpayments, penalties and repayable contributions)	O: $268.1M R: $298.9M
√	Total dollars collected – Defaulted Canada Student Loans	O: $118M R: $130.4M

	2002-2003 Key Performance Indicators (continued)	Objective (O) Result (R)
√	Total dollars collected – CPP Inactive Accounts	O: $10.5M R: $12.2M
—	Visible minority representation (see note 1)	O: 7.9% R: 7.1%
—	% of new recruits that are Visible Minorities (see note 1)	O: 20.0% R: 12.2%
√	Aboriginal representation	O: 1.5% R: 3.2%
√	Persons with disabilities representation	O: 3.9% R: 6.9%
n/a	Official Languages – Number of complaints - Service to the public	R: 57
n/a	Official Languages – Number of complaints - Language of work	R: 8
n/a	Voluntary separation rate of indeterminate employees	R: 3.5%
n/a	Accession rate of indeterminate employees – All recruits as a percentage of the total indeterminate employee population	R: 1.5%
n/a	Access to training – Number of employees who received training as a percentage of total employee population	R: 71.0%
n/a	Average training hours per employee who received training	R: 38 hours
n/a	Average training investment (non salary) per employee who received training	R:$987
	National Service Standards	
n/a	First Employment Benefits and Support Measures payment received within 28 days	R: 95.3%
n/a	First Employment Insurance benefit payment received within 28 days	R: 64.5%
n/a	First Old Age Security benefits payments received within 35 days	R: 28.4 days
n/a	First Canada Pension Plan retirement benefits payments received within 35 days	R: 28.6 days
n/a	24-hour emergency response service for fatal accidents and refusals to work	R: 100%
n/a	Respond to complaints of unjust dismissal within two working days	R: 99.2%

Legend	√ Results achieved	* 95% of objective achieved	— Results not achieved	n/a Objectives not available

Comment

Note 1: The "Embracing Change" objective of 1-in-5 (20%) was not achieved this year; 804 employees were recruited externally, of which 98 (12.2%) self-identified as a member of a visible minority group. Part of the reason might be a low completion rate of the self-identification surveys. A new web-based survey tool is now being tested and is expected to be released in the fall. The department is currently discussing with central agencies a wider use of the Employment Equity Recruitment and Development Program. We will also be used as a pilot department for the introduction of new resourcing flexibilities that are being contemplated by the Public Service Commission.

Section V: Supplementary Information

Financial Performance Overview

The financial tables on the following pages provide information on:

- planned spending at the beginning of the year as reported in the *2002-2003 Report on Plans and Priorities*;
- the total authorities approved during 2002-2003 reflecting priority adjustments and technical adjustments;
- actual 2002-2003 expenditures as reported in the 2002-2003 Public Accounts; and
- a multi-year trend (2000-2001 to 2002-2003), where appropriate, to provide a financial perspective of HRDC activities (see tables 2 to 5 on pages 58 to 62).

In 2002-2003, the department was authorized to spend $29,802 million or $1,135 million less than the planned spending of $30,937 million. This was mainly due to:

- a net decrease of $1,037 million in statutory payments authorities mostly related to three items: a decrease of $658 million in Old Age Security payments, mostly related to a change in accounting practices for the repayment of benefits from higher-income recipients, a decrease of $342 million in the Canada Student Loans Program due to changes in the forecasted program information and a decrease of $80 million in Canada Education Savings Grants as a result of a change in the forecasting methodology;
- a net decrease of $296 million mostly attributable to a change in the forecasting methodology of loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*;
- a net increase of $198 million in operating expenditures and grants and contributions. This was mainly due to a net increase of $140 million in grants and contributions of which $92 million relates to a transfer from 2001-2002 to 2002-2003 for Homelessness initiative and to the new one-time grants of $54 million to the Province of Quebec, the Northwest Territories and Nunavut for their student assistance programs; and an increase of $58 million in the net operating resources received for collective agreements and various departmental requirements.

The actual expenditures of $29,523 million were $279 million lower than our total authorities of $29,802 million. This was mainly due:

- grants and contributions expenditures being $111 million less than originally projected. This lapse can be mainly attributed to funding being reprofiled to 2003-2004 for the Homelessness initiative ($86 million) to ensure that funds would be available for proposals that are developed for activities to alleviate homelessness;
- a lapse of $109 million related to the actual number of loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act* being less than estimated; and
- a net operating lapse of $59 million related to frozen resources or delays in deferred projects.

Table 1: Summary of Voted Appropriations

Human Resources Development		2002-2003		
Vote (millions of dollars)		Planned Spending	Total Authorities	Actual
	Department			
1	Operating expenditures	462.9	579.3	520.3
5	Grants and contributions	925.6	1,077.3	965.8
6	Write off debts – Government Annuities Account	0.0	0.0	0.0
(S)	Minister of HRD – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1
(S)	Minister of Labour – Salary and motor car allowance	0.1	0.1	0.1
(S)	Interest payments under the *Canada Student Loans Act*	0.9	0.4	0.4
(S)	Liabilities under the *Canada Student Loans Act*	65.5	(31.5)	(31.5)
(S)	Interest and other payments under the *Canada Student Financial Assistance Act*	242.1	139.6	139.6
(S)	Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans pursuant to Part III.1 of the *Department of Human Resources Development Act*	423.0	342.9	342.9
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Canada Study Grants	120.1	54.5	54.5
(S)	*Canada Student Financial Assistance Act* – Direct Financing	196.0	132.5	132.5
(S)	Supplementary Retirement Benefits – Annuities agents' pensions	0.0	0.0	0.0
(S)	Labour Adjustment Benefits payments	0.2	0.3	0.3
(S)	Payments of compensation respecting government employees and merchant seamen	63.0	47.9	47.9
(S)	Payments to private collection agencies pursuant to Section 17.1 of the *Financial Administration Act*	15.9	12.8	12.8
(S)	Old Age Security payments	20,359.0	19,822.6	19,822.6
(S)	Guaranteed Income Supplement payments	5,589.0	5,470.6	5,470.6
(S)	Allowance payments	402.0	399.2	399.2
(S)	Contributions to employee benefit plans[a]	187.5	248.6	248.6
(S)	Spending of proceeds from disposal of surplus Crown Assets	0.0	0.4	0.3
(S)	Refunds of amounts credited to revenues in previous years	0.0	0.0	0.0
(S)	Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.1	0.1	0.1
	Total Department	29,053.0	28,297.7	28,127.1
Plus:	Initiatives announced in the 2002 Budget[b]	84.3	N/A	N/A
Total Department – Adjusted Net Budgetary		29,137.3	28,297.7	28,127.1
Plus: Non-Budgetary				
	Loans disbursed under *Canada Student Financial Assistance Act*	1,800.0	1,504.0	1,395.4
Total – **Main Estimates Part II**		30,937.3	29,801.7	29,522.5
		Planned Spending	**Total[c] Forecast**	**Actual**
Plus: Specified Purpose Accounts				
	Employment Insurance (EI) costs	17,338.9	16,655.3	16,101.3
	Canada Pension Plan (CPP) costs	21,528.2	21,885.9	21,997.6
	Other Specified Purpose Accounts costs	60.9	63.0	61.8
	Employee Benefit Plan recoverable from EI Account and CPP	(139.1)	(159.0)	(182.1)
Total Expenditures		69,726.2	68,246.9	67,501.1

N/A – not applicable

a. This statutory item includes the government's contributions as an employer to various benefit plans such as the Public Service Superannuation Account, the Public Service Death Benefit Account, the Employment Insurance Account and the Canada/Quebec Pension Plans. The amount is partially recoverable from the EI Account and CPP.

b. These initiatives include $58 million for operating expenditures, $12 million for grants and contributions and $14 million for statutory expenditures.

c. Data reflect the 2002-2003 forecast as reported in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities (RPP)*.

Table 2: Comparison of Total Planned to Actual Spending for 2002-2003

(millions of dollars)	FTEs	Operating	Capital	Voted Grants and Contributions	Subtotal: Gross Expenditures	Statutory Grants and Contributions	Total Gross Expenditures	Less: Respendable Revenues	Total Net Expenditures
Service Lines									
Income Security	3,511	287.5	-	-	287.5	26,350.0	26,637.5	(174.0)	26,463.5
	4,036	*295.3*	-	-	*295.3*	*25,692.4*	*25,987.7*	*(168.9)*	*25,818.8*
	4,036	**293.3**	-	-	**293.3**	**25,692.4**	**25,985.7**	**(168.9)**	**25,816.8**
EI Income Benefits	7,630	528.5	-	-	528.5	0.1	528.6	(459.7)	68.9
	7,592	*582.7*	-	-	*582.7*	*0.1*	*582.8*	*(497.9)*	*84.9*
	7,592	**569.7**	-	-	**569.7**	**0.1**	**569.8**	**(488.2)**	**81.6**
Human Resources Investment	3,823	576.1	-	934.3	1,510.4	976.9	2,487.3	(262.1)	2,225.2
	4,031	*495.0*	-	*1,074.6*	*1,569.6*	*582.2*	*2,151.8*	*(229.1)*	*1,922.7*
	4,031	**479.2**	-	**964.2**	**1,443.4**	**582.2**	**2,025.6**	**(228.8)**	**1,796.8**
Labour	743	168.8	-	3.3	172.1	0.0	172.1	(48.0)	124.1
	680	*176.7*	-	*2.7*	*179.4*	*0.0*	*179.4*	*(70.1)*	*109.3*
	680	**176.6**	-	**1.7**	**178.3**	**0.0**	**178.3**	**(70.1)**	**108.2**
Service Delivery Support	2,917	431.0	-	-	431.0	0.0	431.0	(306.8)	124.2
	4,623	*570.6*	-	-	*570.6*	0.0	*570.6*	*(405.8)*	*164.8*
	4,623	**516.9**	-	-	**516.9**	0.0	**516.9**	**(382.3)**	**134.6**
Corporate Services	2,865	380.9	-	-	380.9	0.0	380.9	(249.5)	131.4
	3,252	*521.9*	-	-	*521.9*	0.0	*521.9*	*(324.7)*	*197.2*
	3,224	**513.4**	-	-	**513.4**	0.0	**513.4**	**(324.3)**	**189.1**
Total	21,489	2,372.8	-	937.6	3,310.4	27,327.0	30,637.4	(1,500.1)	29,137.3
	24,214	*2,642.2*	-	*1,077.3*	*3,719.5*	*26,274.7*	*29,994.2*	*(1,696.5)*	*28,297.7*
	24,186	**2,549.1**	-	**965.9**	**3,515.0**	**26,274.7**	**29,789.7**	**(1,662.6)**	**28,127.1**
Less: Non-Respendable Revenues									(272.1)
									(361.0)
									(361.0)
Plus: Cost of Services Provided by Other Departments									21.7
									24.8
									24.8
Net Cost of Department									28,886.9
									27,961.5
									27,790.9

Legend:	
For each Service Line...	
First Line	Planned Spending 2002-2003
Second Line	*Total Authorities 2002-2003*
Third Line	**Actuals 2002-2003**

Table 3: Comparison of Total Planned Spending to Actual Spending

(millions of dollars)	Actual		2002-2003		
	2000-2001[a]	2001-2002	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Service Lines					
Income Security	24,518.5	25,652.5	26,637.5	25,987.7	25,985.7
Employment Insurance Income Benefits	512.5	549.9	528.6	582.8	569.8
Human Resources Investment	2,342.5	2,088.2	2,487.3	2,151.8	2,025.6
Labour	168.5	178.8	172.1	179.4	178.3
Service Delivery Support	498.4	515.6	431.0	570.6	516.9
Corporate Services	452.4	504.8	380.9	521.9	513.4
Total Gross Expenditures	28,492.8	29,489.8	30,637.4	29,994.2	29,789.7
Respendable Revenues	(1,485.2)	(1,634.0)	(1,500.1)	(1,696.5)	(1,662.6)
Total Net Expenditures	27,007.6	27,855.8	29,137.3	28,297.7	28,127.1
Specified Purpose Accounts[b]					
Employment Insurance (EI)					
Expenditures	12,789.4	15,242.3	17,338.9	16,655.3	16,101.4
Revenues	(21,221.6)	(19,151.7)	(19,683.0)	(19,670.0)	(19,369.4)
EI Current Year Surplus	8,432.2	3,909.4	2,344.1	3,014.7	3,268.0
Canada Pension Plan (CPP)					
Expenditures	19,828.9	20,861.2	21,528.2	21,885.9	21,997.6
Revenues	(24,582.3)	(26,556.0)	(29,115.0)	(24,571.0)	(23,961.0)
CPP Current Year Surplus	4,753.4	5,694.8	7,586.8	2,685.1	1,963.4
Other Specified Purpose Accounts (SPA)[c]					
Expenditures	69.0	65.6	60.9	63.0	61.8
Revenues	(36.0)	(33.3)	(30.6)	(31.1)	(31.0)
Other SPA Current Year Surplus (Deficit)	(33.0)	(32.3)	(30.3)	(31.9)	(30.8)

a. Numbers are restated by Service Line to reflect the Planning, Reporting and Accountability Structure starting 2000-2001.

b. Total Authorities reflect the forecast reported in the 2003-2004 RPP. The EI and CPP accounts have adopted the full accrual basis of accounting and the actuals have been restated accordingly.

c. Other Specified Purpose Accounts include the Government Annuities Account and Civil Service Insurance Fund.

Table 4: Details of Respendable and Non-Respendable Revenues

(millions of dollars)	Actual 2000-2001	Actual 2001-2002	2002-2003 Planned Revenues	2002-2003 Total Authorities	2002-2003 Actual
Respendable Revenues[a]					
By Service Line:					
Income Security	151.9	168.2	174.0	168.9	168.9
EI Income Benefits	449.3	487.8	459.7	497.9	488.2
Human Resources Investment	213.7	241.4	262.1	229.1	228.8
Labour	46.6	69.9	48.0	70.1	70.1
Service Delivery Support	337.7	348.5	306.8	405.8	382.3
Corporate Services	286.0	318.2	249.5	324.7	324.3
Total Respendable Revenues	**1,485.2**	**1,634.0**	**1,500.1**	**1,696.5**	**1,662.6**
Non-Respendable Revenues[b]					
By Type of Revenue:					
Recovery of Employee Benefit Costs	142.1	136.1	139.1	182.1	182.1
Adjustment to Prior Years' Payables	117.8	136.5	0.0	8.5	8.5
Canada Student Loans	119.7	107.6	132.0	152.1	152.1
Other Accounts Receivable	20.8	0.0	0.0	0.0	0.0
Actuarial Surplus	5.6	4.6	0.0	3.3	3.3
Miscellaneous Items	23.9	7.6	1.0	15.0	15.0
Total Non-Respendable Revenues	**429.9**	**392.4**	**272.1**	**361.0**	**361.0**

a. Includes administrative costs recovered from the EI Account and CPP. Numbers for 2000-2001 are restated by Service Line to reflect the Planning, Reporting and Accountability Structure starting 2000-2001.

b. As HRDC is now under one operating vote, all non-respendable revenues are deposited to CRF against one vote. The breakdown by Service Line cannot be identified and is therefore shown by type of revenue. Details of non-respendable revenues are presented in Public Accounts Volume II, Part I.

Table 5: Statutory and Non-Statutory Transfer Payments by Service Line

(millions of dollars)	Actual 2000-2001	Actual 2001-2002	2002-2003 Planned Spending	2002-2003 Total Authorities	2002-2003 Actual
Grants					
Human Resources Investment					
(S) Labour Adjustment Benefits in accordance with the terms and conditions prescribed by the Governor in Council to assist workers who have been laid off as a result of import competition, industrial restructuring, or severe economic disruption in an industry or region	2.1	1.0	0.2	0.3	0.3
(S) Canada study grants to qualifying full and part-time students pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* regulations	56.6	69.7	130.1	54.5	54.5
(S) Grants to the trustees of Registered Education Savings Plans (RESPs) for the benefit of beneficiaries named under those RESPs, pursuant to the Canada Education Savings Grant Regulations of the *Department of Human Resources Development Act*	433.5	334.2	423.0	342.9	342.9
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development	0.6	0.4	8.1	8.1	0.4
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	24.2	24.9	28.2	27.3	27.3
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social development partnerships program	5.7	7.4	7.0	6.8	6.8
Grant to the Peter Gzowski Foundation for Literacy	-	-	-	5.0	5.0
Grant to the Government of Quebec to ensure appropriate support of its provincial student assistance program	-	-	-	53.7	53.7
Grant to the Government of the Northwest Territories to ensure appropriate support of its territorial student assistance program	-	-	-	0.3	0.3
Grant to the Government of Nunavut to ensure appropriate support of its territorial student assistance program	-	-	-	0.3	0.3
	522.7	**437.6**	**596.6**	**499.2**	**491.5**
Employment Insurance Income Benefits					
(S) Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.0	0.3	0.1	0.1	0.1
Labour					
(S) Merchant seamen compensation – Supplementary compensation to certain widows of merchant seamen	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
Fire Prevention Canada	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
To support activities which contribute to Occupational safety and health program objectives	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
To support standards-writing associations	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	0.1	**0.1**	**0.1**	**0.1**	**0.1**
Income Security					
(S) Old Age Security payments	19,839.8	19,756.2	20,359.0	19,822.6	19,822.6
(S) Guaranteed Income Supplement payments	5,031.1	5,216.8	5,589.0	5,470.6	5,470.6
(S) Allowance payments	387.6	392.4	402.0	399.2	399.2
	24,258.5	25,365.4	26,350.0	25,692.4	25,692.4
Total Grants	**24,781.3**	**25,803.4**	**26,946.8**	**26,191.8**	**26,184.1**

Table 5: Statutory and Non-Statutory Transfer Payments by Service Line (continued)

(millions of dollars)	Actual 2000-2001	Actual 2001-2002	2002-2003 Planned Spending	2002-2003 Total Authorities	2002-2003 Actual
Contributions					
Human Resources Investment					
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market	507.7	516.4	550.4	542.8	526.5
Employability assistance for people with disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment	189.2	189.2	192.0	189.2	189.2
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system	3.3	2.8	3.4	3.9	3.5
(S) The provision of funds for interest payments to lending institutions under the *Canada Student Loans Act*	1.4	0.7	0.9	0.4	0.4
(S) The provision of funds for liabilities including liabilities in the form of guaranteed loans under the *Canada Student Loans Act*	65.9	(2.9)	65.5	(31.5)	(31.5)
(S) Payments related to the direct financing arrangement under the *Canada Student Financial Assistance Act*	41.5	48.6	115.1	76.0	76.0
(S) The provision of funds for interest and other payments to lending institutions and liabilities under the *Canada Student Financial Assistance Act*	533.4	332.9	242.1	139.6	139.6
Contributions to non-profit organizations, community groups, educational institutions, professional associations, provincial/territorial government departments, and local, regional or national First Nations and Inuit non-profit organizations to support child care initiatives	4.4	1.8	-	-	-
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technology)	0.6	2.1	2.8	2.3	2.0
Homelessness – Contributions to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviate and prevent homelessness across Canada [a]	24.2	73.1	142.4	234.3	148.6
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy	4.0	3.4	0.0	0.6	0.6
	1,375.6	**1,168.1**	**1,314.6**	**1,157.6**	**1,054.9**
Employment Insurance Income Benefits					
(S) Civil Service Insurance actuarial liability adjustment	0.2	0.0	0.0	0.0	0.0
Labour					
Labour-management partnerships program	0.7	0.7	1.6	1.6	0.5
Labour commission	1.1	1.1	1.6	1.0	1.1
	1.8	1.8	3.2	2.6	1.6
Total Contributions	**1,377.6**	**1,169.9**	**1,317.8**	**1,160.2**	**1,056.5**
Total Statutory and Non-Statutory Transfer Payments	**26,158.9**	**26,973.3**	**28,264.6**	**27,352.0**	**27,240.6**

a. Unspent Homelessness Initiative funds will be reprofiled to future years to ensure that funds are available for proposals that are developed for activities to alleviate homelessness.

Loans Disbursed Under the *Canada Student Financial Assistance Act*

Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Act* were introduced through the *Budget Implementation Bill, 2000*. The amendments provide the legislative authority to implement a direct financing scheme for the Canada Student Loans Program.[53] The specific amendments include authorization for the Government of Canada to enter into loan agreements directly with students, to enter into agreements for the administration of the loans with third party service providers and to enter into agreements for the disbursement of loans with financial institutions.

The $1.5 billion in Total Authorities reflects the principle of the loans negotiated under the *Canada Student Financial Assistance Act* and the estimated value of direct loans issued to students.

Table 6: Loans Disbursed Under the *Canada Student Financial Assistance Act*

	Actual		2002-2003		
(millions of dollars)	2000-2001	2001-2002	Planned Spending	Total Authorities	Actual
Human Resources Investment					
Loans disbursed under the *Canada Student Financial Assistance Act*[a]	1,415.3	1,544.1	1,800.0	1,504.0	1,395.4
Total	**1,415.3**	**1,544.1**	**1,800.0**	**1,504.0**	**1,395.4**

a. Net of repayment except for 2001-2002 actual and 2002-2003 planned spending.

Contingent Liabilities

Human Resources Development Canada has contingent liabilities that amount to $681.5 million. 99% of this amount represents liabilities related to defaulted guaranteed loans for the Canada Student Loans Program.

Table 7: Contingent Liabilities

	Amount of Contingent Liabilities		
(millions of dollars)	As of March 31, 2001	As of March 31, 2002	As of March 31, 2003
List of Contingent Liabilities			
Loans			
Canada Student Loans Program	1,064.1	802.1	681.4
Litigations	38.1	2.1	0.1
Total	**1,102.2**	**804.2**	**681.5**

53 For further information, see page 82 for the Canada Student Loans Program.

Introduction to Specified Purpose Accounts

Specified Purpose Accounts (SPA) are special categories of revenues and expenditures. They report transactions of certain accounts where enabling legislation requires that revenues be earmarked and that related payments and expenditures be charged against such revenues. The transactions of these accounts are to be accounted for separately.

HRDC is responsible for the stewardship of four such accounts:

- the Employment Insurance (EI) Account;
- the Canada Pension Plan (CPP);
- the Government Annuities Account; and
- the Civil Service Insurance Fund.

The EI Account **is a consolidated SPA** and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute government revenues and expenditures.

The CPP **is a SPA but is not consolidated** as part of the Government of Canada financial statements. It is under joint control of the government and participating provinces. As administrator, the government's authority to spend is limited to the balance in the Plan.

The Government Annuities Account **is a consolidated SPA** and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Government Annuities Act*, and modified by the *Government Annuities Improvement Act*, which discontinued sales of annuities in 1975. The account is valued on an actuarial basis each year, with the deficit or surplus charged or credited to the Consolidated Revenue Fund.

The Civil Service Insurance Fund **is a consolidated SPA** and is included in the financial reporting of the Government of Canada. It was established by the *Civil Service Insurance Act*. Pursuant to subsection 16(3) of the *Civil Service Insurance Regulations*, the amount of actuarial deficits is transferred from the Consolidated Revenue Fund to the Civil Service Insurance Account in order to balance the assets and liabilities of the program.

The following information updates forecasted data on the EI Account and CPP that we provided in our *2002-2003 Report on Plans and Priorities*.[54] That report presented multi-year financial data and general information. Additional information on performance and year-end data is available at the internet addresses provided in this section.

[54] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203.shtml.

Employment Insurance Account

The table below summarizes the financial results for the EI Account from 2000-2001 to 2002-2003. In 2002-2003, the Government of Canada changed its basis of accounting from the modified accrual accounting to the full accrual basis of accounting. This change in accounting policy has been applied retroactively and the financial statements have been restated accordingly.

EI Account – Statement of Operations and Accumulated Surplus[a]

	Restated Actual		2002-2003	
(millions of dollars)	2000-2001	2001-2002	Forecast[b]	Actual
Unemployment Rate	6.9%	7.4%		7.5%
Revenue				
Premiums[c]	19,581	18,000	18,564	18,243
Penalties	76	65	66	71
Interest	1,565	1,087	1,040	1,055
Total Revenue	**21,222**	**19,152**	**19,670**	**19,369**
Expenditures				
Benefits[c]	11,356	13,694	15,036	14,501
Administrative Costs	1,408	1,476	1,540	1,519
Doubtful Accounts[d]	26	73	79	81
Total Expenditures	**12,790**	**15,243**	**16,655**	**16,101**
Surplus[c]				
Current Year	8,432	3,909	3,015	3,268
Cumulative	36,635	40,544	43,193	43,812
Premium Rate	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**
(% of Insurable Earnings)				
Employee	2.40%	2.25%	2.20%	2.10%
Employer	3.36%	3.15%	3.08%	2.94%

a. The EI Account **is a consolidated SPA** and is included in the financial reporting of the Government of Canada. Consolidated SPAs are used principally where the activities are similar in nature to departmental activities and the transactions do not represent liabilities to third parties but, in essence, constitute government revenues and expenditures.

b. The forecasts for 2002-2003 were presented in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities and have not been restated.*

c. Actuals have been restated.

d. Represents the write-offs and estimates of uncollectible account receivables for benefit overpayments and penalties imposed.

Benefits rose in 2002-2003 mainly due to the full impact of the extension of the parental benefit period to 35 weeks under Bill C-32. More beneficiaries and the increase in average benefit rate contributed to a relatively small increase in benefits. EI premiums rose mainly due to the growth in employment and earnings partially offset by the lower premium rates. Interest earned on the surplus decreased because of lower interest rates. These factors combined to raise the cumulative EI surplus to $43.8 billion as of March 31, 2003.

More detailed information is reported in the 2002-2003 audited EI Account financial statements that are included in the *2003 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 4.[55] HRDC also offers a website dedicated to Employment Insurance.[56] It provides information on the authority, objectives and details of the program as well as linkages to the Actuarial Reports and Monitoring and Assessment Reports.

[55] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html.

[56] For further information, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_e.shtml.

Canada Pension Plan

The table below summarizes the financial results for the Canada Pension Plan (CPP) from 2000-2001 to 2002-2003. In 2002-2003, the Government of Canada changed its basis of accounting from the modified accrual accounting to the full accrual basis of accounting. This change in accounting policy has been applied retroactively and the financial statements have been restated accordingly.

CPP – Summary

(millions of dollars)	Restated Actual		2002-2003	
	2000-2001	2001-2002	Forecast[a]	Actual
Revenue				
Contributions[b]	21,733	22,991	24,942	25,203
Investment Income				
Canada Pension Plan	3,700	3,260	2,722	2,910
CPP Investment Board	(851)[c]	305	(3,093)	(4,152)[c]
Total Investment Income	2,849	3,565	(371)	(1,242)
Total Revenue	**24,582**	**26,556**	**24,571**	**23,961**
Expenditures				
Benefit Payments	19,494	20,490	21,484	21,575
Administrative Expenses	335	371	402	422
Total Expenditures	**19,829**	**20,861**	**21,886**	**21,997**
Increase	4,753	5,695	2,686	1,964
Year-end Balance	**46,014**	**51,709**	**54,395**	**53,673**

a. The forecasts for 2002-2003 were presented in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities*

b. Actuals have been restated.

c. Investment Income was lower for the CPPIB due to the loss sustained primarily because of the decrease in the stock market. This resulted in a lower year-end balance in the CPP.

More information relating to 2002-2003 is reported in the CPP financial statements which can be found in the *2003 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[57]

[57] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html.

Government Annuities Account

The table below summarizes the financial results for the Government Annuities Account from 2000-2001 to 2002-2003.

Government Annuities Account - Receipts and Disbursements

(millions of dollars)	Actual		2002-2003	
	2000-2001	2001-2002	Forecast[a]	Actual
Actuarial Liabilities –				
Balance at Beginning of Year	**546.0**	**507.8**	**471.4**	**471.4**
Income	35.8	33.3	31.0	30.8
Payments and Other Charges	68.4	65.2	62.6	61.3
Excess of Payments and Other Charges Over Income for the Year	32.6	31.9	31.6	30.5
Actuarial Surplus	5.6	4.5	3.5	3.3
Actuarial Liabilities –				
Balance at End of the Year	**507.8**	**471.4**	**436.3**	**437.6**

a. The forecasts for 2002-2003 were presented in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities*.

The annual report and financial statements for Government Annuities are available in the *2003 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[58]

[58] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html.

Civil Service Insurance Fund

The table below summarizes the financial results for the Civil Service Insurance Fund from 2000-2001 to 2002-2003.

Civil Service Insurance Fund - Receipts and Disbursements

(millions of dollars)	Actual		2002-2003	
	2000-2001	2001-2002	Forecast[a]	Actual
Revenue				
Opening Balance	**8.3**	**8.0**	**7.7**	**7.7**
Receipts and Other Credits	0.2	0.1	0.1	0.2
Payments and Other Charges	0.5	0.4	0.4	0.5
Excess of Payments and Other Charges Over Income for the Year	0.3	0.3	0.3	0.3
Balance at End of the Year	**8.0**	**7.7**	**7.4**	**7.4**

a. The forecasts for 2002-2003 were presented in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities*.

The annual report and financial statements for the Civil Service Insurance Fund are available in the *2003 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[59]

[59] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html.

Details on Transfer Payments

Human Resources Development Canada has a substantial number of transfer payment programs. These support individuals, communities, the private and voluntary sectors, labour, other orders of government and Aboriginal organizations in the achievement of shared human development goals.

Consistent with the Policy on Transfer Payments, we have developed descriptive material on each program funded from the Consolidated Revenue Fund, including stated objectives, expected results and outcomes, and milestones for achievement. The following table provides a list of the active transfer payment programs. A fact sheet for each program over $5 million is also provided.

Actual figures reflect program costs and exclude operating resources necessary to deliver the programs.

Non-Statutory Transfer Payments by Service Line (2002-2003 Actuals: $965.9 million ($M))	
Related Programs (Terms and Conditions)	**For more details on programs over $5M**
Human Resources Investment (HRI) (Actuals: $964.2M)	
Grants (Actuals: $93.8M)	
Grants to individuals, organizations and corporations to assist individuals to improve their employability and to promote employment opportunities by assisting local entrepreneurial development **(Actuals: $0.4M)**	
Youth Employment Initiatives	Fact Sheet 1
Grants to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy **(Actuals: $27.3M)**	
National Literacy Program	Fact Sheet 2
Grants to non-profit organizations for activities eligible for support through the Social Development Partnerships Program **(Actuals: $6.8M)**	
Social Development Partnerships Program	Fact Sheet 3
Grant to the Peter Gzowski Foundation for Literacy **(Actuals: $5.0M)**	
Peter Gzowski Foundation for Literacy	Fact sheet 4
Grant to Government of Quebec to ensure appropriate support of its provincial student assistance program **(Actuals: $53.7M)**	
Government of Quebec Student Assistance Program	Fact sheet 5
Grant to the Government of Northwest Terrritories to ensure appropriate support of its territorial student assistance program **(Actuals: $0.3M)**	
Grant to the Government of Nunavut to ensure appropriate support of its territorial student assistance program **(Actuals: $0.3M)**	

Non-Statutory Transfer Payments by Service Line (2002-2003 Actuals: $965.9 million ($M))	
Related Programs (Terms and Conditions)	**For more details on programs over $5M**
Human Resources Investment (HRI)	
Contributions (Actuals: $870.4M)	
Payments to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, groups, communities, employers and individuals for the provision of training and/or work experience, the mobilization of community resources, and human resource planning and adjustment measures necessary for the efficient functioning of the Canadian labour market **(Actuals: $526.5M)**	
Youth Employment Initiatives Social Development Partnerships Program Opportunities Fund for Persons with Disabilities Aboriginal Human Resources Development Strategy Older Workers Pilot Projects	Fact Sheet 1 Fact Sheet 3 Fact Sheet 6 Fact Sheet 7 Fact Sheet 10
Employability Assistance for People with Disabilities – Payments to provincial and territorial governments, in accordance with bilateral agreements, for the provision of a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them to prepare for, attain and retain employment **(Actuals: $189.2M)**	
Canadian-Provincial-Territorial Employability Assistance for People with Disabilities	Fact Sheet 8
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives which will contribute to the development of a more results-oriented, accessible, relevant and accountable learning system **(Actuals: $3.5M)**	
Contributions to organizations, provinces, territories, municipalities, post-secondary institutions and individuals to encourage and support initiatives with respect to the development, application, use and diffusion of new learning and training technologies (Office of Learning Technology) **(Actuals: $2.0M)**	
Homelessness – Contribution to provinces, territories, municipalities, other public bodies, organizations, community groups, employers and individuals to support activities to help alleviation and prevent homelessness across Canada **(Actuals: $148.6M)**	
Homelessness (Supporting Communities Partnership Initiative); Youth (Homelessness); Urban Aboriginal Strategy (Homelessness)	Fact Sheet 9
Contributions to voluntary sectors, professional organizations, universities and post-secondary institutions and to provincial and territorial governments for literacy **(Actuals: $0.6M)**	
National Literacy Program	Fact Sheet 2

Non-Statutory Transfer Payments by Service Line (2002-2003 Actuals: $965.9 million ($M))	
Related Programs (Terms and Conditions)	**For more details on programs over $5M**
Labour (Actuals: $1.7M) **Grants (Actuals: $0.1M)** Canadian Joint Fire Prevention Publicity Committee **(Actuals: $0.0M)** Fire Prevention Canada **(Actuals: $0.1M)** To support activities which contribute to Occupational Safety and Health Program objectives **(Actuals: $0.0M)** To support standards-writing associations **(Actuals: $0.0M)**	
Contributions (Actuals: $1.6M) Labour-Management Partnerships Program **(Actuals: $0.5M)** Labour Commission **(Actuals: $1.1M)**	

Fact Sheet # 1: Youth Employment Initiatives (2002-2003 Actuals: $211.5M)	
Objective	▪ To assist youth in preparing for, obtaining and maintaining employment, and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment.
Results and Outcomes	▪ The actual results were that 8,077 youth found work and 1,551 returned to school following a Youth Internship Canada (YIC), Youth International (YI) or Youth Service Canada (YSC) intervention. ▪ In addition 51,181 students participated in Summer Career Placements (SCP). Based on previous SCP evaluation and assessment, over 90% of youth return to school following an intervention.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Completed February 2003 for implementation April 1, 2003.
→ Evaluation Performed	1997: -Summer Career Placements Summative Evaluation. 1998-1999: -Youth Service Canada Summative Evaluation -Youth Employment Strategy: A Formative Evaluation of Youth Internship Canada and Other HRDC Youth Initiatives -Interdepartmental Evaluation of the Youth Employment Strategy (YES). 2000-2001: -Youth Service Canada Evaluation (Longitudinal Study) -Summative Evaluation of HRDC's Youth Internship Programs under the Youth Employment Strategy -YES Interdepartmental Evaluation Phase I. 2001-2002: -YES Interdepartmental Evaluation Phase II (Consolidates YES with other federal youth programs).
→ Evaluation Scheduled	2003-2004: -Youth Internship Program Evaluation Phases II and III – Final Report -Youth International and Science and Technology – Final Report -New evaluation framework for renewed Youth Employment Strategy. (To be combined in a synthesis report for 2003-04 – a consolidated overview evaluation report.)

Monthly Cash Disbursement

The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet # 2: National Literacy Program (2002-2003 Actuals: $27.9M)	
Objectives	Provides financial (and technical) assistance for activities designed to achieve one or another of the following overall objectives. ▪ Enable increased understanding of literacy issues through promotion and public awareness. ▪ Foster coordination and information-sharing among all literacy-related organizations. ▪ Enhance outreach measures and access activities for community and workplace literacy programming. ▪ Support the development and exchange of learning materials, methods and programs. ▪ Stimulate applied research and development initiatives that address the needs of literacy practice and practitioners. ▪ Encourage innovative developments and solutions in literacy programming through community, labour or private sector demonstration projects. ▪ Develop the capacity of major organizations and institutions involved in literacy to represent and advocate for literacy.
Results and Outcomes	▪ Partner strengthening and support. ▪ Production of relevant and effective learning materials. ▪ Improved public awareness. ▪ Production of relevant, high quality research. ▪ Strengthened coordination and information sharing. ▪ Improved access to literacy services for Canadians in need.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	March 31, 2004.
→ Evaluation Performed	January 2003: evaluation report completed.
→ Evaluation Scheduled	2007: Evaluation of National Literacy Secretariat Programs.[60]

Monthly Cash Disbursement

The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

[60] For further information on this horizontal initiative, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/cppi-ibslrp/hr-rh_e.asp

Fact Sheet # 3: Social Development Partnerships Program[a] (2002-2003 Actuals: $30.3M)

Objectives	The Social Development Partnerships Program (SDPP) supports the Government of Canada's overarching social goals to enhance the quality of life and promote the full participation of all Canadians in all aspects of Canadian society. **Long Term Objectives:** ▪ Increase in the effectiveness of the non-profit sector in meeting the social development needs and aspirations of persons with disabilities, children and their families and other vulnerable or excluded populations. ▪ Improve the quality and responsiveness of governments' social policies and programs. **Immediate Objectives:** ▪ Promote the generation, dissemination and application of knowledge on emerging social concerns, innovative solutions, best practices and social economic outcomes as they relate to persons with disabilities, children and their families, and other vulnerable or excluded populations. ▪ Foster collaboration, partnerships, alliances and networks to advance shared social goals and priorities. ▪ Strengthen the capacity of organizations in the social non-profit sector with respect to governance, policy and program development, community outreach, organizational administration and management.
Results and Outcomes	SDPP funding activities are expected to lead to: ▪ Greater knowledge and awareness of emerging social issues and application of solutions and best practices. ▪ Greater collaboration with internal and external stakeholders to meet shared goals. ▪ Greater capacity within national social non-profit organizations to promote social development and inclusion. ▪ Greater capacity of organizations in the non-profit sector to meet the social needs and aspirations of their constituents and inform government policy-makers on the design and implementation of more responsive social policies and programs.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	March 31, 2008 (new terms and conditions in effect as of April 1, 2003).
→ Evaluation Performed	Draft evaluations for SDPP and Child Care Visions programs received by HRDC 2002-2003. Scheduled for submission to HRDC Audit and Evaluation Committee for decision 2003-2004.
→ Evaluation Scheduled	Evaluation of renewed program scheduled for 2007-2008.

a. Includes all programs using SDPP Terms and Conditions, these are the Social Development Directorate (children, families, poverty issues, voluntary sector leadership), the Office for Disability Issues and on occasion Strategic Policy (ex. Understanding the Early Years).

Monthly Cash Disbursement

The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet # 4: Peter Gzowski Foundation for Literacy (2002-2003 Actuals: $5.0M)

Objectives	▪ Given the important contribution Peter Gzowski personally made to literacy issues and the awareness of and funding that the PGI Golf Tournaments bring to literacy, HRDC honoured his work by making an endowment to the Peter Gzowski Foundation for Literacy.
Results and Outcomes	▪ Support to the national coordination activities of the PGI Golf Tournaments for Literacy – founded by Peter Gzowski. ▪ Support for the raising of funds and public awareness for literacy at the local level. ▪ Support for the promotion of literacy and leverage funds for literacy throughout Canada.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Non-renewable.
→ Evaluation Performed	N/A.
→ Evaluation Scheduled	Every 5 years, first evaluation not later than March 31, 2008.

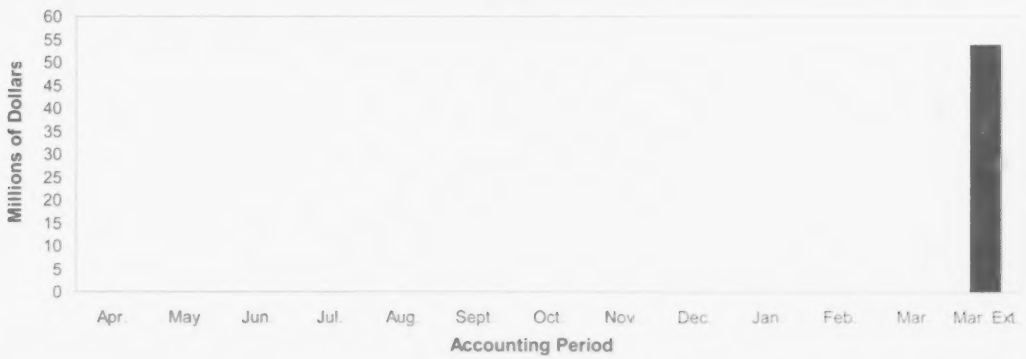
Monthly Cash Disbursement

The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet # 5: Government of Quebec – Student Assistance Program (2002-2003 Actuals: $53.7M)

Objectives	▪ As an alternative to the Canada Student Loans Program, funding for post-secondary education is provided to the province of Quebec, in the form of a transfer payment, in order to assist in covering the cost of operating a similar student financial assistance program. ▪ The objective of the province of Quebec's student financial assistance program, Aide financière aux études (AFE), is to enhance access to post-secondary education, through the provision of loans and bursaries for all qualified students with demonstrated financial need. ▪ Under the *Canada Student Financial Assistance Act*, alternative payments to Quebec are payable on January 31st each year for the preceding loan year. In January 2003, a transfer payment of $75.2 million was made to Quebec for the 2001-2002 loan year. In March 2003, in order to ensure that Quebec received the full support to which it was entitled since the move to direct lending for CSL in 2000, Quebec was provided with a one-time retroactive payment, approved by Treasury Board, of $53.7 million. The *Canada Student Financial Assistance Act* has since been amended to ensure that, in future, Quebec will receive the full support to which it is entitled.
Results and Outcomes	▪ To ensure access to post-secondary education for all Canadians, regardless of province of residence.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Ongoing statutory funding in accordance with the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act*.
→ Evaluation Performed	Evaluation of AFE is done at the provincial level. CSLP legislative provisions do not provide for formal evaluation of Quebec's student financial assistance program.
→ Evaluation Scheduled	None to date.

Monthly Cash Disbursement



The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet # 6: Opportunities Fund for Persons with Disabilities (2002-2003 Actuals: $21.9M)

Objectives	▪ To assist persons with disabilities in preparing for, obtaining and keeping employment, or becoming self-employed, thereby increasing their economic participation and independence. ▪ The objective will be achieved by working in partnership with non-government organizations representing persons with disabilities, the private sector and provincial governments in using innovative approaches that demonstrate best practices to promote the economic integration of persons with disabilities.
Results and Outcomes	▪ Assistance has been provided to approximately 3,600 clients, of whom 1,794 found work.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	March 31, 2004
→ Evaluation Performed	1998: - Formative Evaluation. 2002: - Summative Evaluation.
→ Evaluation Scheduled	2004-2005: - Summative Evaluation.

Monthly Cash Disbursement

The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet # 7: Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS) (2002-2003 Actuals: $253.7M)

Objectives	To support Aboriginal organizations to develop and implement labour market, youth and child care programs that are designed to address the local and regional needs of Aboriginal people. This programming will: ▪ Assist Aboriginal individuals to prepare for, obtain and maintain employment, thereby resulting in savings to income support programs. ▪ Assist Aboriginal youth (a person normally from 15 to 30 years of age) in preparing for, obtaining and maintaining employment and in making a successful transition into the labour market, thereby resulting in increased employment. ▪ Increase the supply of quality child care services in First Nations and Inuit communities, thereby raising the availability of distinct and diverse services in these communities to a level comparable to that of the general population.
Results and Outcomes*	▪ Assisted 54,630 Aboriginal clients, of whom 17,874 became employed or self-employed and 7,247 clients returned to school.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	April 1, 2004.
→ Evaluation Performed	None to date.
→ Evaluation Scheduled	2003-2004 – Report on the effectiveness of the entire strategy.

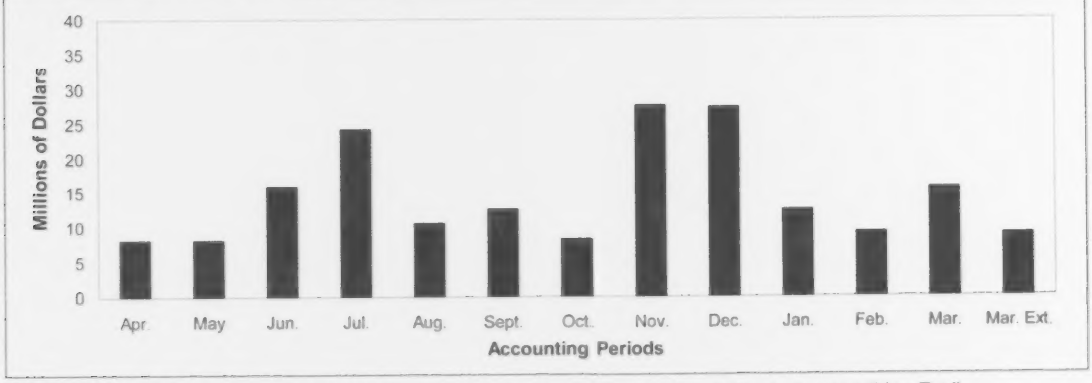
* These results and outcomes are based on total program funding through the Consolidated Revenue Fund (CRF) and EI Part II. Specific results derived from the CRF funding only are unavailable.

Monthly Cash Disbursement

The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet # 8: Canadian-Provincial-Territorial Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD) (2002-2003 Actuals: $189.2M)	
Objectives	▪ To provide funding to provinces and territories for a range of measures to enhance the economic participation of working age adults with disabilities in the labour market by helping them prepare for, attain and retain employment.
Results and Outcomes	▪ The key outcome commitment is to help people with disabilities prepare for, attain and retain employment. EAPD emphasizes accountability and the federal and provincial governments jointly developed the results indicators. ▪ Data on outcomes will be available in the EAPD national annual report to be released in spring 2004.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	April 1, 2003.
→ Evaluation Performed	1999-2000: Evaluation Assessment. 2001-2002: Bilateral Evaluations.
→ Evaluation Scheduled	2001-2002: Promising Practices. 2003-2004: Bilateral Evaluations.

Monthly Cash Disbursement



The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet # 9: Homelessness (Supporting Communities Partnership Initiative -SCPI); Youth (Homelessness); Urban Aboriginal Strategy (Homelessness) (2002-2003 Actuals: $148.6M)

Objectives	The SCPI has five specific objectives. ▪ To lessen the hardship of people who are homeless by increasing services, for example by providing additional shelter space or more alternative housing for longer-term shelter residents. ▪ To promote a coordinated series of programs and initiatives aimed at reducing homelessness. ▪ To strengthen the capacity of communities by bringing local service providers together to develop plans that address individual needs in a seamless and coordinated fashion. ▪ To promote broad-based partnerships among all stakeholders (private, non-profit, volunteer and labour organizations, the general public and all levels of government) to address homelessness at a community level. ▪ To develop a base of information and knowledge about homelessness and share it among all concerned parties and with the general public.
Results and Outcomes*	▪ Enhanced partnerships and networks to increase local capacity to deal with homelessness. ▪ Strengthened collaboration among sectors at the local level. ▪ Resources leveraged from provincial/territorial and municipal governments and the voluntary and private sectors. ▪ Investments made by communities to improve services and facilities to alleviate the hardship of homeless people. ▪ Increased data on the homeless population and homelessness issues.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	A three-year extension of the National Homelessness Initiative was announced in the February 2003 Budget.
→ Evaluation Performed	Implementation Audit (Fiscal Year 2000-2001). Compliance Audit (Fiscal Year 2002-2003). Formative Evaluation (completed in 2002-2003). Community Plan Assessments (completed by September 2003).
→ Evaluation Scheduled	Summative Evaluation (to assess the longer-term impacts of the Initiative) completed by March 2006.

* See Summary of Key Performance Indicators on page 36.

Monthly Cash Disbursement

The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

Fact Sheet # 10: Older Workers Pilot Projects[61] (2002-2003 Actuals: $6.5M)	
Objectives	▪ To support innovative pilot projects designed to re-integrate displaced older workers into sustainable employment or maintain in employment older workers threatened with displacement. ▪ This objective supports HRDC's human resources investment priorities aimed at helping clienteles with particular labour market needs and issues, broadening partnerships to enhance and integrate programming and focusing on prevention.
Results and Outcomes	▪ These projects will provide both levels of government with a better understanding of what works for this particular client group and how HRDC might wish to proceed cooperatively in advancing eventual policies and programs for older workers.
Milestones for Achievement:	
→ Renewal Date	Expires March 31, 2004.
→ Evaluation performed	March 31, 2005 for final evaluation from provinces and territories and September 30, 2005 for final evaluation to be conducted by HRDC Evaluation and Data Development.
→ Evaluation scheduled	All are scheduled.

Monthly Cash Disbursement

The Government Expenditure Cycle includes 13 accounting periods as illustrated. The last period "Mar. Ext." is an extended period to close out the fiscal year.

[61] For further information on this horizontal initiative, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp.

Statutory Annual Reports

Canada Student Loans Program

In August 2000, the Canada Student Loans Program (CSLP) was shifted from the risk-shared financing arrangements that had been in place with financial institutions between 1995 and July 2000 to a direct student loan financing plan.[62]

This meant that the Program had to redesign the delivery mechanism in order to directly finance student loans. In the new arrangement, the Government of Canada provides the necessary funding to students and two service providers have contracts to administer the loans.

It also meant that the Program had to enter into interim contracts with the former risk-shared loan lenders in order to ensure uninterrupted delivery of federal student financial assistance until the Direct Loans program could be fully implemented. These contracts ended February 28, 2001.

Reporting Entity

The entity detailed in this report is the Canada Student Loans Program only and does not include departmental operations related to the delivery of the CSLP. Expenditures in the figures are primarily statutory in nature, made under the authority of the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act*.

Basis of Accounting

The financial figures are prepared in accordance with accounting policies and concepts generally accepted in Canada and as reflected in the *Public Sector Accounting Handbook* of the Canadian Institute of Chartered Accountants.

Specific Accounting Policies

Revenues

Two sources of revenue are reported: interest revenue on Direct Loans and recoveries on Direct, Guaranteed and Put Back Loans. Government accounting practices require that recoveries from both sources be credited to the government's Consolidated Revenue Fund. They do not appear along with the expenditures in the CSLP accounts, but are reported separately in the financial statements of Human Resources Development Canada and the Government.

- **Interest Revenue on Direct Loans** – Student borrowers are required to pay simple interest on their student loans once they leave full-time studies. At the time they leave

[62] For further information on the Canada Student Loans Program, see http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans.

school, students have the option of selecting a variable (prime + 2.5%) or fixed (prime + 5%) interest rate. The amounts in the figures represent the interest accrued on the outstanding balance of the government-owned Direct Loans. Borrowers continue to pay the interest accruing on the guaranteed and risk-shared loans directly to the private lender holding these loans.

- **Recovery of Interest on Direct Loans** – The amounts in the figures represent the recovery of interest on defaulted direct loans.

- **Recoveries on Guaranteed Loans** – The government reimburses the private lenders for any loans issued prior to August 1, 1995 that go into default (i.e., lenders claim any amount of principal and interest not repaid in full). The amounts in the figures represent the recovery of principal and interest on these defaulted loans.

- **Recoveries on Put-back Loans** – Under the risk-shared agreements, the government will purchase from the participating financial institutions any loans issued between August 1, 1995 to July 31, 2000 that are in default of payments for at least twelve months after the period of study, that in aggregate, do not exceed 3% of the average monthly balance of the lender's outstanding student loans in repayments. The amount paid is set at 5% of the value of the loans in question. The recoveries amounts in the figures represent the recovery of principal and interest, less any refund made to participating financial institutions.

Canada Study Grants

Canada Study Grants improve access to post-secondary education by providing non-repayable financial assistance to post-secondary students with particularly high levels of need. Five types of grants are available to assist: (1) students with permanent disabilities in order to meet disability-related educational expenses (up to $8,000 annually); (2) students with dependants (up to $3,120 annually); (3) high-need part-time students (up to $1,200 annually); (4) women in certain fields of Ph.D. studies (up to $3,000 annually for up to three years); and (5) high-need students with permanent disabilities (up to $2,000 annually).

Collection Costs

These amounts represent the cost of using private collection agencies to collect defaulted Canada Student Loans. The loans being collected include: risk-shared and guaranteed loans that have gone into default and for which the government has reimbursed the private lender; and Direct Loans issued after July 31, 2000, that are returned to HRDC by the third party service provider as having defaulted.

Interim Arrangements

As noted in the introduction to this section, interim contracts were entered into with the former risk-shared loan lenders to disburse full-time Direct Loans on the government's behalf until February 28, 2001. At that time, the government reimbursed the lenders 85% of the loan principal they had advanced during the interim period. The remaining 15% was reimbursed to the lenders later. These contracts also called for

remuneration in the form of transaction fees and the interest on funds advanced on behalf of the government. Another contract was entered into with Canada Post for the delivery of Direct Loans to part-time students. The Interest Cost to Financial Institutions (Interim) and Transition fees to Financial Institutions (Interim) items identify the cost of these interim arrangements.

- **Interest Cost to Financial Institutions (Interim)** – This expense represents the interest costs, calculated at prime, paid by CSLP on a monthly basis to the lending institutions on the outstanding advances made to full-time students with Direct Loans.

- **Transition Fees to Financial Institutions (Interim)** – This expense represents the cost of transaction fees paid by CSLP during the interim period for each fully completed full-time loan made to the student by the participating lending institutions. Transition fees also include payments made to Canada Post for each fully completed part-time loan made during the interim period. The cost is calculated on the basis of certificates of eligibility negotiated by the student.

Service Bureau Costs

As of March 1, 2001, CSLP uses third party service providers to administer Direct Loans disbursement, in-study loan management and post-studies repayment activities. This item represents the cost associated with these contracted services.

Risk Premium

Risk premium represents part of the remuneration offered to lending institutions participating in the risk-shared program from August 1, 1995 to July 31, 2000. The risk premium was 5% of the value of loans being consolidated (normally the value of loans issued to students), being calculated and paid at the time students leave studies and go into repayment. In return, the lenders assumed risk associated with non-repayment of these loans.

Put-Back

Subject to the provisions of the contracts with lending institutions, the government will purchase from a lender the student loans that are in default of payment for at least twelve months and that, in aggregate, do not exceed 3% of the average monthly balance of the lender's outstanding student loans in repayments. The amount paid is set at 5% of the value of the loans in question.

Administrative Fees to Provinces and Territories

Pursuant to the *Canada Student Financial Assistance Act* (*CSFA Act*), the government has entered into arrangements with participating provinces and the Yukon to facilitate the administration of the CSLP. They administer the application and needs assessment activities associated with federal student financial assistance and in return they are paid an administrative fee.

In-Study Interest Borrowing Expense

The capital needed to issue the Direct Loans is raised through the Department of Finance's general financing activities. The cost of borrowing this capital is recorded in the Department of Finance's overall financing operations. The amounts in the figures represent the cost attributed to CSLP in support of Direct Loans while students are considered in study status.

In Repayment Interest Borrowing Expense

The capital needed to issue the Direct Loans is raised through the Department of Finance's general financing activities. The cost of borrowing this capital is recorded in the Department of Finance's overall financing operations. The amounts in the figures represent the cost of interest while students are in repayment of their Canada Student Loans.

In-Study Interest Subsidy

A central feature of federal student assistance is that student borrowers are not required to pay the interest on their student loans as long as they are in full-time study and, in the case of loans negotiated prior to August 1, 1993, for six months after the completion of studies. Under the guaranteed and risk-shared programs, the Government paid the interest to the lending institutions on behalf of the student.

Interest Relief

Assistance may be provided to cover loan interest for up to 54 months for borrowers who have difficulty repaying their loans. The shift from Guaranteed and Risk-Shared Loans to Direct Loans did not alter interest relief for loans in distress from the borrower's perspective; however, the method of recording associated costs changed. For loans issued prior to August 1, 2000, CSLP compensates lending institutions for lost interest equal to the accrued interest amount on loans under interest relief. For loans issued after August 1, 2000, the loans of borrowers will not accrue interest, but is recognized in the Bad Debt Expense.

Debt Reduction in Repayment

Debt Reduction in Repayment (DRR) assists borrowers in severe financial hardship. DRR is a federal repayment assistance program through which the Government of Canada reduces a qualifying student's outstanding Canada Student Loans principal to an affordable amount after all other interest relief measures are exhausted. The maximum amount of the reduction is $10,000 or 50% of the loan principal, whichever is less. For loans issued prior to August 1, 2000, CSLP pays the lending institutions the amount of student debt principal reduced by the Government of Canada under DRR. For loans issued after August 1, 2000, the Government of Canada forgives a portion of the loan principal.

Claims Paid and Loans Forgiven

From the beginning of the program in 1964 until July 31, 1995, the Government fully guaranteed all loans issued to students by private lenders. The Government reimburses private lenders for any of these loans that go into default (i.e., lenders claim any amount of

principal and interest not repaid in full, after which HRDC will attempt to recover these amounts). The risk-shared arrangements also permitted loans issued from August 1, 1995 to July 31, 2000 to be guaranteed under specific circumstances. This item represents the costs associated with loan guarantees.

Pursuant to the *Canada Student Loans Act* and the *Canada Student Financial Assistance Act*, the government incurs the full amount of the unpaid principal plus accrued interest in the event of the death of the borrower or if the borrower becomes permanently disabled and cannot repay the loan without undue hardship.

Bad Debt Expense

Under Direct Loans, the government owns the loans issued to students and must record them as assets. As a result, Generally Accepted Accounting Principles require a provision be made for potential future losses associated with these loans. The provision must be made in the year the loans are issued even though the losses may occur many years later. The amounts in the figures represent the annual expense against the provisions for Bad Debt, Debt Reduction in Repayment and Interest Relief on Direct Loans.

Alternative Payments to Non-participating Provinces

Provinces and territories may choose not to participate in the CSLP. These provinces and territories receive an alternative payment to assist in the cost of delivering a similar student financial assistance program.

Commitments

As at March 31, 2003 the department had the following commitments for Service Provider contracts: $75.3 million.

Table 8 : Consolidated Canada Student Loans Program – Combined Programs

(millions of dollars)	Actual 2000-2001	Actual 2001-2002	2002-2003 Forecast[a]	2002-2003 Actual
Revenues				
Interest Revenue on Direct Loans	0.3	44.2	50.1	103.9
Recoveries of Interest on Direct Loans	0.0	0.0	0.3	0.0
Recoveries on Guaranteed Loans	123.4	123.7	122.0	111.1
Recoveries on Put Back Loans	2.3	4.2	5.1	7.7
Total Revenues	**126.0**	**172.1**	**177.5**	**222.8**
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	56.6	69.7	83.9	54.5
Total Transfer Payments	**56.6**	**69.7**	**83.9**	**54.5**
Loan Administration				
Collection Costs	16.8	14.3	12.9	12.8
Interim Arrangements				
- Interest Costs to Financial Institutions	41.5	13.7	0.0	0.0
- Transition Fees to Financial Institutions	25.9	0.3	0.0	0.0
Service Bureau Costs	1.3	27.9	33.8	41.2
Risk Premium	88.1	51.0	22.0	23.0
Put Back	2.1	2.7	4.4	5.8
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.5	9.0	10.0	8.4
Total Loan Administration Expenses	**185.2**	**118.9**	**83.1**	**91.2**
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Borrowing Expense (Class A)[b]	0.2	118.4	121.2	138.6
In Repayment Interest Borrowing Expense (Class B)[b]	N/A	N/A	52.2	41.3
In-Study Interest Subsidy	180.5	77.8	39.2	39.8
Interest Relief	107.4	85.6	66.9	65.3
Debt Reduction in Repayment	2.0	4.2	7.8	7.4
Claim Payments & Loans Forgiven	72.2	76.0	41.1	40.7
Bad Debt Expense[b&c]				
Interest Relief Expense	36.8	109.8	76.9	(135.6)[d]
Debt Reduction in Repayment Expense	10.0	10.6	10.8	10.8
Bad Debt Expense	159.9	171.4	173.7	173.8
Total Cost of Government Support Expenses	**569.0**	**653.8**	**589.8**	**382.1**
Total Expenses	**810.9**	**842.4**	**756.8**	**527.9**
Net Operating Results	**684.9**	**670.3**	**579.3**	**305.1**
Payment to Non-Participating Provinces	138.9	144.9	75.7	76.0[e]
Final Operating Results	**823.8**	**815.2**	**655.0**	**381.1**

N/A – not applicable

a. Forecast for 2002-2003 were reported in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities*.

b. These costs are related to Canada Student Direct Loans, but reported by Department of Finance.

c. This represents the annual expense against the Provisions for Bad Debt, Debt Reduction in Repayment and Interest Relief as required under Accrual Accounting.

d. The actual amount for 2002-2003 is explained by: the recording in 2002-2003 of the reduction in Interest Relief allowances for the years ending in 2001 and 2002 as indicated in the report of the Office of the Superintendent of Financial Institutions as at July 31, 2002 and by a change of valuation accounting method in respect of the calculation of the Interest Relief allowance.

e. In 2002-03, grants totalling an amount of $54.3M were made in addition to these payments to non-participating provinces and territories. These were to ensure that Quebec, Northwest Territories and Nunavut received the full support they were entitled since the move to direct lending for CSL in 2000.

Table 9: Consolidated Canada Student Loans Program – Risk Shared and Guaranteed Loans Only

(millions of dollars)	Actual 2000-2001	Actual 2001-2002	2002-2003 Forecast[a]	2002-2003 Actual
Revenues				
Recoveries on Guaranteed Loans	123.4	123.7	122.0	111.1
Recoveries on Put Back Loans	2.3	4.2	5.1	7.7
Total Revenues	**125.7**	**127.9**	**127.1**	**118.8**
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	N/A	N/A	N/A	N/A
Total Transfer Payments	N/A	N/A	N/A	N/A
Loan Administration				
Collection Costs	16.8	14.3	12.6	12.0
Risk Premium	88.1	51.0	22.0	23.0
Put Back	2.1	2.7	4.4	5.8
Administrative Fees to Provinces and Territories	9.6	N/A	N/A	N/A
Total Loan Administration Expenses	**116.6**	**68.0**	**39.0**	**40.8**
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Subsidy	180.5	77.8	39.2	39.8
Interest Relief	107.4	85.6	66.9	65.3
Debt Reduction in Repayment	2.0	4.2	7.8	7.4
Claim Payments & Loans Forgiven	72.2	76.0	41.1	40.0
Total Cost of Government Support Expenses	**362.1**	**243.6**	**155.0**	**152.6**
Total Expenses	**478.7**	**311.6**	**194.0**	**193.3**
Net Statutory Operating Results	**353.0**	**183.7**	**66.9**	**74.5**
Payment to Non-Participating Provinces	138.9	110.0	0.0	0.0
Final Statutory Operating Results	**491.9**	**293.7**	**66.9**	**74.5**

N/A – not applicable

a. Forecast for 2002-2003 were reported in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities*.

Table 10: Consolidated Canada Student Loans Program – Direct Loans Only

(millions of dollars)	Actual 2000-2001	Actual 2001-2002	2002-2003 Forecast[a]	2002-2003 Actual
Revenues				
Interest Revenue on Direct Loans	0.3	44.2	50.1	103.9
Recoveries of Interest on Direct Loans	0.0	0.0	0.3	0.0
Total Revenues	**0.3**	**44.2**	**50.4**	**103.9**
Expenses				
Transfer Payments				
Canada Study Grants	56.6	69.7	83.9	54.5
Total Transfer Payments	**56.6**	**69.7**	**83.9**	**54.5**
Loan Administration				
Collection Costs	0.0	0.0	0.3	0.8
Interim Arrangements				
- Interest Costs to Financial Institutions	41.5	13.7	0.0	0.0
- Transition Fees to Financial Institutions	25.9	0.3	0.0	0.0
Service Bureau Costs	1.3	27.9	33.8	41.2
Administrative Fees to Provinces and Territories	N/A	9.0	10.0	8.4
Total Loan Administration Expenses	**68.7**	**50.9**	**44.1**	**50.5**
Cost of Government Support				
Benefits Provided to Students				
In-Study Interest Borrowing Expense (Class A)[b]	0.2	118.4	121.2	138.6
In Repayment Interest Borrowing Expense (Class B)[b]	N/A	N/A	52.2	41.3
Forgiveness (death and disability)	N/A	N/A	N/A	0.7
Bad Debt Expense[b,c]				
Interest Relief Expense	36.8	109.8	76.9	(135.6)[d]
Debt Reduction in Repayment Expense	10.0	10.6	10.8	10.8
Bad Debt Expense	159.9	171.4	173.7	173.8
Total Cost of Government Support Expenses	**206.9**	**410.2**	**434.8**	**229.5**
Total Expenses	**332.2**	**530.8**	**562.8**	**334.5**
Net Operating Results	**331.9**	**486.6**	**512.4**	**230.6**
Payment to Non-Participating Provinces	0.0	34.9	75.7	76.0
Final Operating Results	**331.9**	**521.5**	**588.1**	**306.6**

N/A – not applicable

a. Forecasts for 2002-2003 were reported in the *2003-2004 Report on Plans and Priorities*.

b. These costs are related to Canada Student Direct Loans, but reported by the Department of Finance.

c. This represents the annual expense against the Provisions for Bad Debt, Debt Reduction in Repayment and Interest Relief as required under Accrual Accounting.

d. The actual amount for 2002-2003 is explained by: the recording in 2002-2003 of the reduction in Interest Relief allowances for the years ending in 2001 and 2002 as indicated in the report of the Office of the Superintendent of Financial Institutions as at July 31, 2002 and by a change of valuation accounting method in respect of the calculation of the Interest Relief allowance.

Old Age Security

The Old Age Security program is one of the cornerstones of Canada's retirement income system. Benefits include the basic Old Age Security pension, the Guaranteed Income Supplement and the Allowance. The Old Age Security program is financed from Government of Canada general tax revenues.

The following tables present information on monthly benefits, beneficiaries and payments by province or territory.

Table 11: Summary of Maximum Monthly Benefits

(dollars)	Basic	Income Supplement		Allowance		
Fiscal Year	**Pension**	**Single**	**Married**	**Regular**	**Extended**	**Increase**
Monthly benefit by fiscal year						
2002-2003 Actuals						
January 1, 2003	453.36	538.80	350.95	804.31	887.98	0.9%
October 1, 2002	449.32	533.99	347.82	797.14	880.06	1.2%
July 1, 2002	443.99	527.66	343.70	787.69	869.62	0.3%
April 1, 2002	442.66	526.08	342.67	785.33	867.02	0.0%
2002-2003 Estimates						
January 1, 2003	447.99	532.41	346.80	794.79	877.46	0.4%
October 1, 2002	446.21	530.29	345.42	791.63	873.97	0.4%
July 1, 2002	444.43	528.18	344.04	788.47	870.49	0.5%
April 1, 2002	442.66	526.08	342.67	785.33	867.02	0.1%
2001-2002 Actuals						
January 1, 2002	442.66	526.08	342.67	785.33	867.02	0.0%
October 1, 2001	442.66	526.08	342.67	785.33	867.02	1.4%
July 1, 2001	436.55	518.82	337.94	774.49	855.05	0.7%
April 1, 2001	433.52	515.21	335.59	769.11	849.11	0.5%
Fiscal year average (annual benefits)						
2002-2003 Actuals	5,367.99	6,379.59	4,155.42	9,523.41	10,514.04	1.9%[a]
2002-2003 Estimates	5,343.87	6,350.88	4,136.79	9,480.66	10,466.82	
2001-2002 Actuals	5,266.16	6,258.57	4,076.61	9,342.78	10,314.60	

a. Annual increase between 2001-2002 actuals and 2002-2003 actuals.

Table 12: Number of Persons Receiving Old Age Security Benefits, By Province or Territory and By Type

Province or Territory	March 2002 Old Age Security (OAS) Pension	March 2002 Guaranteed Income Supplement (GIS)	March 2002 Allowance	March 2002 GIS as % of OAS	March 2003 Old Age Security (OAS) Pension	March 2003 Guaranteed Income Supplement (GIS)	March 2003 Allowance	March 2003 GIS as % of OAS
Newfoundland	64,501	42,864	4,264	66.45%	65,498	43,423	4,306	66.30%
Prince Edward Island	18,362	9,262	651	50.44%	18,541	9,341	650	50.38%
Nova Scotia	126,105	56,459	4,400	44.77%	127,478	57,547	4,540	45.14%
New Brunswick	99,357	50,864	4,260	51.19%	100,505	51,495	4,177	51.24%
Quebec	960,724	450,930	31,737	46.94%	978,600	467,780	31,773	47.80%
Ontario	1,445,359	384,928	24,174	26.63%	1,474,146	412,681	24,319	27.99%
Manitoba	155,128	58,013	3,692	37.40%	155,684	59,241	3,544	38.05%
Saskatchewan	145,957	57,486	3,600	39.39%	147,721	57,590	3,536	38.99%
Alberta	304,676	105,257	7,230	34.55%	312,666	109,437	7,335	35.00%
British Columbia	507,307	155,605	9,203	30.67%	517,906	165,595	9,448	31.97%
Yukon	1,766	605	45	34.26%	1,852	633	45	34.18%
Northwest Territories[a]	2,398	1,500	145	62.55%	2,463	1,518	149	61.63%
International[b]	67,390	9,630	113	14.29%	71,819	9,283	103	12.93%
Total	3,899,030	1,383,403	93,514	35.48%	3,974,879	1,445,564	93,925	36.37%

a. Data for Nunavut are included.
b. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under international Agreements on Social Security.

Table 13: Old Age Security Payments, By Province or Territory and By Type, Fiscal Year 2002-2003

(millions of dollars) Province or Territory	Old Age Security Pension	Guaranteed Income Supplement	Allowance	Total
Newfoundland	350.3	160.0	20.9	531.2
Prince Edward Island	98.8	34.6	2.9	136.3
Nova Scotia	682.6	198.5	18.1	899.2
New Brunswick	537.5	182.1	19.3	738.9
Quebec	5,154.9	1,683.0	125.0	6,962.9
Ontario	7,627.8	1,636.2	105.7	9,369.7
Manitoba	827.5	211.8	15.8	1,055.1
Saskatchewan	786.2	202.9	16.3	1,005.4
Alberta	1,624.5	416.4	32.3	2,073.2
British Columbia	2,660.4	654.9	40.6	3,355.9
Yukon	9.7	2.4	0.2	12.3
Northwest Territories[a]	13.1	6.8	1.1	21.0
International[b]	90.9	81.0	1.0	172.9
Sub-total	**20,464.2**	**5,470.6**	**399.2**	**26,334.0**
Old Age Security Benefit Repayment	(641.6)	0.0	0.0	(641.6)
Total	**19,822.6**	**5,470.6**	**399.2**	**25,692.4**

a. Data for Nunavut are included.
b. Persons receiving Canadian Old Age Security benefits under international Agreements on Social Security.

Other Statutory Annual Reports

Noted below are other statutory annual reports that are consolidated in other segments of this report and/or in the Public Accounts of Canada.

Parts I and III of the *Canada Labour Code*

These are reported under the Strategic Outcome of "Safe, fair, stable and productive workplaces".

Civil Service Insurance Act

The complete annual report is included in the *2003 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[63] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of this report.

Government Annuities Act

The complete annual report is included in the *2003 Public Accounts of Canada*, Volume 1, Section 6.[63] It is also reported on in the Specified Purpose Accounts section of this report.

[63] For further information, see http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html/.

Consolidated Reporting

Asset Management

Asset Management – Moveable goods	
Points to address	**HRDC Input**
1. Has there been an assessment and/or inventory of resources?	Since 1997, Human Resources Development Canada has used the Operations and Maintenance Transaction Module (OMTM) of our Corporate Management System (CMS) to record and manage departmental assets throughout their life cycle.
2. What is the basis of the assessment and the department's level of confidence in the outcomes?	Reports generated from data entered into OMTM since April 2002 are considered to meet acceptable confidence levels for assets inventory within HRDC; particularly for those assets identified as mission critical (automobiles and information technology (IT) equipment).
3. Have the life-cycle costs for mission critical assets been identified?	Since April 2002 HRDC tracks the life cycle costs of items valued at greater than $10,000 including automobiles and IT equipment such as mainframe computers and network servers.
4. Has a plan been developed for life-cycle, mission critical assets?	HRDC has developed life cycle costs and plans for these assets. A new departmental Materiel Management policy has been developed and has been forwarded for senior management approval. Associated guidelines and procedures for assets management are presently in draft format and are expected to be finalized during this fiscal year.
5. What progress has been made to identify these assets and their operational cost?	Materiel Management has a fleet management program in place which includes specific location, condition, warranty information and other vital information including related operating costs. In addition Materiel Management has formed an inter-departmental committee to review and develop a new Ground Transportation Policy and guidelines for HRDC. The goal is to identify the most cost effective and environmentally sound mix of ground transportation options for HRDC to meet operational requirements. For IT assets, Financial and Administrative Services and Systems Branches of HRDC have formed a partnership to address the inventory management component of OMTM and ensure that HRDC managers are accountable for the assets within their respective areas.
6. Have any serious concerns or problem areas been identified?	As part of the continuing Materiel Management renewal initiative within HRDC, Assets Management is anticipated to be the primary focus of renewal activities beginning in Fall 2003. HRDC Systems Branch has an Information Technology Asset Renewal (ITAR) initiative currently in place to support the department and address the full life cycle of all IT assets.
7. Have risk management assessments been made on mission critical assets and if so, has the financial impact on operational capabilities been determined?	The financial impact on operational capabilities has not been determined for mission critical assets; however, Business Resumption plans have been developed to ensure continuous support of critical operations.

Procurement and Contracting

Procurement and Contracting	
Points to address	**HRDC Input**
1. Role played by procurement and contracting in delivering programs.	In Financial and Administrative Services Branch the Materiel Management Division's Procurement and Contracting area (contracting functional authority) works collaboratively with clients to help them meet their program requirements through the provision of advice, guidance, coaching, training and procurement and contracting services, enabling them to achieve their business goals, while abiding by the legal framework. Procurement and contracting services also involve the provision of advice, guidance and training to HRDC Materiel Management personnel, including Regional staff, who require expert advice on the procurement process and the application of related policies and procedures to effectively serve their clients. Continuous learning, courses and presentations, are also offered to managers with contracting delegation as well as their administrative staff.
2. Overview of how the department manages its contracting function.	The department operates in a decentralized environment with procurement personnel located within National Headquarters and regional offices. In addition, contracting authority is delegated to Responsibility Center (RC) managers or delegates across the department in accordance with the HRDC Delegation of Authority document. Under its delegated authority, HRDC awards on average 35,255 contracts valued at approximately $ 195.7M per year. A Procurement Review Committee (or quality assurance group) comprised of procurement and contracting subject matter experts is responsible for the review, challenge and approval of non-competitive or limited tendering and all Advance Contract Award Notices above $20,000 (mandatory review), all amendments where the cumulative value is greater than 50% of the original value and, all competitive service contracts above NAFTA thresholds. The Committee is also responsible to review procurement strategies.
3. Progress and new initiatives enabling effective and efficient procurement practices.	The mandate of the Materiel Management Division within HRDC is to provide compliant, quality, timely, relevant and efficient materiel management services. This has been supported by the Materiel Management Renewal Initiative with HRDC; a deliberate change management effort to transform the way we do business, in order to become a client-focused and results-oriented organization. This change management agenda is supported by the Materiel Management Business Plan which builds upon accomplishments achieved and continuous response to the drivers for change while supporting the department's mission, vision and values. Some change management accomplishments to date: ▪ Partnering with other departments in support of the change management agenda; ▪ Establishing a framework for a departmental Professional Development and Continuous Learning Program for the Materiel Management Community and clients; ▪ Developing and implementing departmental procurement planning and review to support the department in strengthening its modern management practices and effective financial resource planning; ▪ Creating standard Request For Proposal (RFP) templates for various types of professional services contracts;

Procurement and Contracting	
Points to address	**HRDC Input**
	▪ Developing or updating internal and external Web sites on departmental procurement operational procedures, guidelines and policies along with numerous tools and templates; ▪ Exceeding departmental targets for aboriginal procurements on a consistent basis; ▪ Creating partnerships with Public Works and Government Services Canada (PWGSC) and Indian and Northern Affairs Canada (INAC) to develop an In-Service Support Supply Arrangement and other procurement vehicles as well as working with Treasury Board Secretariat on the Professional Development certification project; ▪ In response to TBS request to undertake assessment of contracts in the areas of sponsorship, advertising and polling, providing mandatory training on contracting to all contracting delegates with responsibilities in this area to ensure that they are properly trained and informed to duly exercise their responsibilities.

Regulatory Initiatives

Income Security for Seniors, Persons with Disabilities and Their Children, Survivors and Migrants			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Technical amendments to both the *Canada Pension Plan (CPP)* and *Old Age Security (OAS) Regulations* are required in relation to the "*Modernizing Service for Canadians*" initiative.	To adopt a client-centered approach to pogram delivery by improving service to clients and allowing for more efficient program administration.	Through changes made to the *CPP* and *OAS Regulations*, evidentiary requirements with respect to age would be more flexible. Marital status evidentiary requirements for purposes of *OAS Regulations* would be simplified. In addition, CPP regulatory changes would also allow for some electronic services.	A regulatory package has been drafted and is presently being reviewed by Legal Services.
As for the other three proposals: - potential amendments in light of the CPP triennial review; - removal of an entry to the CPP Record of Earnings; and - withdrawal of an OAS application.			These legislative amendments were not made since no bill went forward.

Opportunity to Fully Participate in the Workplace and Community			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Employment Insurance Regulations for charging of interest	Amendments to the Regulations for charging of interest are required.	Amended Regulations.	Amended regulations came into force on July 1, 2002. (SOR/2002-236)
Minor amendments to the *Employment Insurance Regulations*	Minor changes to the Regulations.	Amended Regulations.	Part of these amendments were made through Miscellaneous Amendments Regulations published in the *Canada Gazette*, Part II on April 11, 2002. (SOR/2002-154) The other part of the amendments were pre-published in the *Canada Gazette*, Part I on April 13, 2002 for 30 days for public consultation. No comments were received. Final approval was received and amendments were published in the *Canada Gazette*, Part II on July 31, 2002. (SOR/2002-274)
Modernization: Amendment to the Regulations	The *Employment Insurance* (EI) *Regulations* will be amended in order to provide comparable benefits to same-sex common law partners as are presently accessible by opposite-sex common law partners. Same-sex couples will be paid EI benefits for adoption and will be allowed to share these benefits.	Amended Regulations.	This amendment cannot be implemented until after there has been consultation with the provinces and territories. This consultation has not yet begun.

Opportunity to Fully Participate in the Workplace and Community (continued)			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Canada Study Grant (CSG) for Students with Permanent Disabilities: Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Regulations* to increase the maximum amount of the grant from $5,000 to $8,000 per loan year. The CSG helps cover the costs of services and equipment that a person may need in order to participate in post-secondary education. A further amendment to the *Regulations* to introduce a new grant, the Canada Study Grant for High-need Students with Permanent Disabilities, providing up to $2,000 per loan year to help students who need additional financial assistance.	Increased accessibility to post-secondary education for persons with permanent disabilities. Greater affordability of post-secondary education for students with permanent disabilities.	Increased use of Canada Study Grants that are available to students with permanent disabilities.	The regulatory amendments came into effect on August 1, 2002. (SOR/2002-219)
Extension of Debt Management Measures: Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Regulations* (CSFAR) and *Canada Student Loans Regulations* (CSLR) to allow borrowers who are subject to the *Bankruptcy and Insolvency Act* to have access to Interest Relief and other forms of student financial assistance. In addition, the start date for Interest Relief periods may be backdated by 6 months from the date of application, increased from the two months currently available.	Increased accessibility to debt management measures for borrowers in financial difficulty will help them continue to repay their loans as opposed to falling into arrears with their payments.	Lower default rates on Canada Student Loans.	The proposed improvements were announced in Budget 2003. Implementation is expected during spring 2004, once regulatory amendments are finalized and approved by the Special Committee of Council.

Opportunity to Fully Participate in the Workplace and Community (continued)			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Debt Reduction in Repayment: Amendments to the *Canada Student Financial Regulations* and *Canada Student Loans Regulations* to improve the Debt Reduction in Repayment measure to make it more effective.	Increased availability of the Debt Reduction in Repayment measure for borrowers in financial difficulty will result in lower default rates on Canada Student Loans.	A reduction in debt levels for students experiencing financial difficulties. Lower default rates on Canada Student Loans.	The proposed improvements were announced in Budget 2003. Implementation is expected during spring 2004, once regulatory amendments are finalized and approved by the Special Committee of Council.
Six- and Four-Month Rule for Full-time Students: Amendments to the *Canada Student Financial Assistance Regulations* and the *Canada Student Loans Regulations* to eliminate the four-month grace period to confirm student enrolment.	Consistency with provincial student financial assistance programs will result in less confusion for students and help students maintain their loans in good standing.	Less likelihood of student loans going into default as a result of confusion on the part of students over their responsibilities. Increased efficiency in the delivery of loans and improved service to student borrowers through simplification of services.	These amendments came into effect on August 1, 2002. (SOR/2002-233) (SOR/2002-234)
Part-time Student Loans: Regulatory amendments to the *Canada Student Financial Assistance Regulations* would be necessary to improve part-time student loans and grants to allow more individuals the opportunity to learn while they earn.	Increased accessibility to post-secondary education for low- to moderate-income persons who wish to study part-time while working.	Increased use of part-time loans and grants so that individuals may access the education and skills training they need in order to participate fully in the knowledge-based economy.	Consultations with stakeholders and the provinces and territories are ongoing.

Safe, Fair, Stable and Productive Workplaces			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Coal Mines (CBDC) Occupational Safety and Health Regulations	By eliminating the reference to former Cape Breton Development Corporation (CBDC), this amendment ensures that the regulations apply to all coal mining operations under federal jurisdiction, regardless of who owns them.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics.	Published in Part II of the *Canada Gazette* on April 24, 2002. (SOR/2002-143)
Canada Labour Code, Part II - *Canada Occupational Safety and Health Regulations (Part XII)* – Fall Protection - Vehicles	This proposed amendment will correct the anomaly and ensure that employees working on vehicles have the same protection as all other employees under federal jurisdiction.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics. ▪ LA-2000 Non-Compliance Reports.	Published in Part II of the *Canada Gazette* on November 6, 2002. (SOR/2002-379)
Canada Labour Code, Part II - *Canada Occupational Safety and Health Regulations* Workplace Violence Prevention Regulation	This will ensure that violence prevention measures are in place in the workplace for the protection of all employees under federal jurisdiction.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics. ▪ LA-2000 Non-Compliance Reports.	The working group meetings are ongoing towards the development of proposals for a Regulation.
Canada Labour Code, Part II - *Canada Occupational Safety and Health Regulations* Prevention Program Regulations	This will ensure that prevention programs are in place in the workplace for the protection of all employees under federal jurisdiction.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics. ▪ LA-2000 Non-Compliance Reports.	Amendments are currently being finalized by Justice Canada for publication in Part I of the *Canada Gazette*.
Canada Labour Code Part II - Canada Occupational Safety and Health Regulations Miscellaneous Amendments	The purpose of these amendments to the Regulations is to reflect changes in the terminology in the recently amended *Canada Labour Code*, Part II, so that the terminology is consistent, as well as to correct any inconsistency between the French and English texts.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics. ▪ LA-2000 Non-Compliance Reports.	Published in Part II of the *Canada Gazette* on January 2, 2002. (SOR/2002-13)

Safe, Fair, Stable and Productive Workplaces (continued)			
Purpose of legislative or regulatory initiative	**Expected results**	**Performance measurement criteria**	**Results achieved**
Canada Labour Code, Part II - *Aviation Occupational Safety and Health Regulations*	This will bring the existing regulations up to date and is part of our ongoing commitment to regularly review and update regulations.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics.	Amendments are currently being finalized by Justice Canada for publication in Part I of the *Canada Gazette*.
Canada Labour Code, Part II - *Onboard Trains Occupational Safety and Health Regulations*	This will bring the existing regulations up to date and is part of our ongoing commitment to regularly review and update regulations.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics.	Working in concert with Transport Canada to finalize the proposed regulations.
Canada Labour Code Part II - *Marine Occupational Safety and Health Regulations*	This will bring the existing regulations up to date and is part of our ongoing commitment to regularly review and update regulations.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics. ▪ LA-2000 Non-Compliance Reports.	Working in concert with Transport Canada to finalize the proposed regulations.
Canada Labour Code, Part II - *Oil and Gas Occupational Safety and Health Regulations*	This will bring the existing regulations up to date and is part of our ongoing commitment to regularly review and update regulations.	▪ Hazardous Occurrence Reports. ▪ Annual Hazardous Occurrence statistics.	Review by Legal Services - HRDC of the draft regulation is nearing completion.
A statutory review of the *Employment Equity Act*	To enhance public understanding of employment equity goals and best practices, coverage under the Act, employers' obligations and technical support, data collection, enforcement and enhancing the skills of equity group members in the workplace.	Annual reports of federally-regulated employers.	Standing Committee on Human Resources Development and the Status of Persons with Disabilities tabled its report in the House of Commons on June 14, 2002. The Government responded to report's recommendations in November 2002.

Sustainable Development Strategy

In 2002-2003, we continued to work towards objectives in our second Sustainable Development Strategy II (SDS-II), which was tabled in Parliament in February 2001. HRDC's sustainable development commitments are currently focused on four key goals:

- Strengthen HRDC's capacity to move forward on a path to sustainable development;
- Green HRDC's internal operations;
- Participate with other departments to gain a better understanding of the social policy dimensions of sustainable development and their policy implications, and to build a knowledge base in various sustainable development-related issues of interest to HRDC; and
- Build sustainable development into HRDC's corporate culture.

During 2002-2003, Sustainable Development On-line (SD-Online) was launched. The site is an employee intranet site that provides an on-line environmental training course, sustainable development links, environmental laws database and the Environmental Action Plan on-line. HRDC made notable progress towards greening internal operations. A Pollution Prevention Report was released that identified potential opportunities to promote pollution prevention within the department. In addition, we continued to lead the interdepartmental Social and Cultural Sustainable Development Working Group as well as work on collaborative activities and discuss the social implications of sustainable development.

Only those SDS targets relevant to the April 1, 2002 to March 31, 2003 reporting period are contained below.

Goal: Green HRDC's Internal Operations	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Green Procurement	▪ $3.25 million of total products and services purchased by HRDC in were identified as green. We exceeded our target of 7% over the 2000-2001 baseline by 8.75%. ▪ $7.64 million of products and services were purchased from Aboriginal businesses during the 2002 calendar year, exceeding the target of $3.5 million by December 31, 2002.
Waste Management	▪ 67% of HRDC personnel currently have access to source reduction and materials reuse programs, exceeding the target of 50% of personnel by March 31, 2002.
Water and Energy Conservation	▪ Water and energy conservation awareness is included in HRDC's Sustainable Development On-line, a web-based tool for raising awareness of environmental issues. ▪ Water and energy conservation awareness was provided to 20% of employees. The target was to reach 35% of employees.

Goal: Green HRDC's Internal Operations (continued)	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Fleet Management	▪ One mono-fuel vehicle was purchased. ▪ The vehicle will be evaluated by Treasury Board to determine the feasibility of conversion to alternative fuels. ▪ Evaluated 66% of vehicles to determine the feasibility of converting to alternative fuels, exceeding the target of 50% by March 31, 2003.
Sustainable Development On-line (SD On-line)	▪ SD On-line, an online training and awareness intranet site, was launched in February 2003. ▪ In the two months prior to the end of fiscal year the total number of visitors to the site was 699.
Increased environmental benefits in service delivery	▪ 84% of Old Age Security, 80% of Canada Pension Plan and 68% of Employment Insurance (EI) payments were direct deposit. ▪ A new system, Appli-Web was developed and implemented nationally in April 2002, allowing the possibility of applying for Employment Insurance benefits through the Internet. The new service delivery channel was used by 24.5% of EI claimants. http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/dem-app/2.0_e.shtml ▪ ROE – Web will be starting its national implementation by September 2003. ROE-Web eliminates the need for paper Record of Employment (ROE) to be retained by the employer and HRDC. The employee's copy is still a requirement to eliminate the need for the same requires legislative change. ▪ Youth employment initiatives 1-800 line received 23,579 total phone calls (excluding January, February and March 2003 where data was not available). ▪ The Youth Employment information internet site had a total of 780,080 visitors. ▪ We displayed 285,000 jobs electronically on our National Job Bank resulting in 46,802,726 visits to the site. ▪ The Electronic Labour Exchange had approximately 428,449 job seek user sessions, and was visited by employers 46,469 times. ▪ In addition, the Jobs, Workers, Training and Career cluster contributed to the promotion of the Job Bank via the Job Search tool, Job Alert and the direction of clients to the front door. This contributed to the total number of jobs viewed electronically. ▪ There are ongoing applications of the *Canadian Environmental Assessment Act* where all funding decisions must consider environmental impacts before a decision is made to fund a project.
Levels of compliance with Part II of *Canada Labour Code*	▪ We resolved 100% of non-compliance situations voluntarily.

Goal: Participate with Other Departments to Gain a Better Understanding of the Social Policy Dimensions of Sustainable Development (SD) and Their Policy Implications, and to Build a Knowledge Base in Various SD-Related Issues of Interest to HRDC	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Social and Cultural Dimensions of Sustainable Development	▪ The Social and Cultural Sustainable Development Working Group (SCSD) further explored aspects of the social and cultural dimensions of SD and their policy implications through 8 interdepartmental meetings along with discussions with and presentations by governmental and non-governmental representatives. The group also participated in departmental research activities undertaken under the SCSD umbrella. ▪ The Working Group sponsored with other SCSD members a workshop with internal and external participants to discuss the social and cultural dimensions of SD.
Sustainable Communities (SCs)	▪ Participated with interested departments in collaborative activities to promote and support a more coordinated federal approach to fostering sustainable communities. This has included input to various documentation prepared for the World Summit on Sustainable Development. ▪ Participated with other departments to develop various SC-related information tools and products and their use to promote SD.
SD and Healthy Canadians	▪ Continued to explore in collaboration with Health Canada and other interested departments, the idea of a broad sustainable development partnership (including a component on healthy workplaces) with one or more organizations external to the federal government.
Knowledge and Information for SD and the Northern Sustainable Development Strategy	▪ Ongoing discussions with Indian and Northern Affairs Canada (INAC) to better coordinate programs and services for Aboriginal peoples and activities relating to Aboriginal and Northern sustainable development. ▪ Supported process of developing the document *Progress towards Sustainable Development in the North*.
Explore the labour market and social adjustment issues related to climate change/global warming	▪ A study which looks at possible labour market adjustments that may occur at the industrial and occupational level from ratification by Canada of the Kyoto Protocol has been completed. The study also discusses certain socio-economic implications.
Green Employment	▪ While the deadline was extended, the work undertaken on the project is progressing very well and a preliminary version of the paper will be done shortly. We expect to have the final version of the study completed by November 2003, as planned.

Goal: Participate with Other Departments to Gain a Better Understanding of the Social Policy Dimensions of Sustainable Development (SD) and Their Policy Implications, and to Build a Knowledge Base in Various SD-Related Issues of Interest to HRDC (continued)	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Sector Councils Assess overall sustainable development related knowledge/skill needs in the economy over the medium term and how these might be better incorporated into HRDC's sectoral human resources programs and strategies	▪ Although the deadline was extended to November 2003, some progress has been accomplished mainly through the Canadian Council for Human Resources in the Environment Industry (CCHREI): ▪ CCHREI has worked on reviewing and updating national occupational standards for occupations that relate to SD. Describing the skills needs for environmental work is an example of the councils' progress in this area. ▪ CCHREI has started to expand the range of environmental employment to include a new occupation that will have a direct impact on SD by identifying, documenting and facilitating the adoption of the National Occupational Standards for water and wastewater operators in Canada. ▪ CCHREI has progressed in the establishment of two accreditation programs for environmental occupation in an effort to attract qualified individuals to the certification process: the Canadian Certified Environmental Practitioner (CCEP) and the Canadian Environmental Practitioner in Training (CEPIT).

Goal: Build Sustainable Development into HRDC'S Corporate Culture	
Performance Measurement and Activities	**Progress to Date and Corrective Action**
Success stories and awareness	▪ Over the past year we continued to work towards establishing a network of green representatives for each HRDC site. Nova Scotia, New Brunswick, Manitoba and Saskatchewan all have at least one voluntary green representative for each site, exceeding the target of 50%. ▪ Nationally 29% of all HRDC sites have a green representative falling short of the 50% target.
Environment Week	▪ In June 2002, HRDC celebrated Environment Week across the department with information booths, workshops, nation-wide participation in the commuter challenge, awareness e-mails, eye glass collection (for re-use in other countries), and a green conference along with many other environmentally conscious activities.
Awareness activities	▪ In the fall of 2002, Environment Canada launched a Pollution Prevention Exploration Initiative to encourage departments to identify pollution prevention in their operations, programs and policies. HRDC responded by conducting an issue scan to identify potential opportunities to promote pollution prevention within the department. ▪ 36% of all HRDC employees received general awareness on a number of sustainable development related issues.

Evaluations and Audits

HRDC is committed to ensuring that it gets the best possible results from its programs, services and operations and that it does so with full attention to effectiveness and efficiency. One way we assess impacts is through evaluations of our programs, services and policies. Evaluations of programs examine all elements of a program, ranging from the structure of the organization delivering the program and its functions, procedures and policies, to the achievements of the program. Policy evaluation provides a review of policy results and an assessment of the impact and effects. Both program and policy evaluations provide credible evidence of how well programs and policies are working and how they might be improved.

Given HRDC's Canada-wide policy leadership role, we complement these evaluations by undertaking analysis and supporting research into broad "lessons learned" on major social and labour market issues. These enable all governments in Canada, as well as groups that are interested in these issues, to learn from the best of Canadian and international experience and research.

HRDC Internal Audit and Risk Management Services conducts audits and provides consulting and advice services in the area of risk management for the department. In combination, these services provide the Deputy Minister with assurance on key aspects of the department's risk management strategies, control framework and practices and information used for decision-making and reporting. During fiscal year 2002-2003, HRDC spent $4.9 million conducting audits and providing consulting services and special studies.

The chart below includes evaluation studies, audits and reviews published in 2002-2003 and organized by departmental strategic outcomes. Executive summaries, observations, recommendations and management action plans are published on HRDC internet sites.[64]

Evaluations and Audits	
To provide Canadians with:	**As demonstrated by the findings of the following:**
Income security for seniors, persons with disabilities and their children, survivors and migrants	▪ Formative Evaluation of Income Security Programs – Outreach.

[64] See http://www.hrdc-drhc.gc.ca. Recent evaluations and special studies are posted at http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/. Recent audits are posted at http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml.

Evaluations and Audits (continued)	
To provide Canadians with:	**As demonstrated by the findings of the following:**
The opportunity to fully participate in the workplace and community	▪ Summative Evaluation of the Opportunities Fund for Persons with Disabilities. ▪ Adult Literacy: Policies, Programs and Practices (Lessons Learned). ▪ Adult Literacy "Lessons Learned" Project – Technical Report. ▪ Evaluation Reports Formative Evaluation of Learning Initiatives. ▪ National Synthesis of Mid-Term Review of Regional Bilateral Agreements. ▪ Jobs and Labour Market Policy: A Strategic Scan of International Research. ▪ The Design of Summative Evaluations for the Employment Benefits and Support Measures. ▪ Formative Evaluation of the Canada-Saskatchewan Labour Market Development Agreement. ▪ Canada-Newfoundland and Labrador LMDA / EBSM Evaluation – Evaluation of Support Measures. ▪ Formative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures Delivered Under the Canada/Newfoundland LMDA – Phase I – Employment Benefits. ▪ Formative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures Delivered Under the Canada/Newfoundland LMDA – Phase 2 – Training Benefit. ▪ Formative Evaluation of the Canada/Alberta Labour Market Development Agreement. ▪ Formative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures in the Ontario Region. ▪ Formative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures Under the Terms of the Canada/Yukon Labour Market Development Agreement. ▪ Formative Evaluation of EI Part II Under the Canada / Prince Edward Island Labour Market Development Agreement. ▪ Formative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures Under the Canada/Nova Scotia Labour Market Development Agreement. ▪ Formative Evaluation of Provincial Benefits and Measures Under the Canada/ New Brunswick Labour Market Development Agreement. ▪ Formative Evaluation of Employment Benefits and Support Measures Under the Terms of the Canada/British Columbia Labour Market Development Agreement. ▪ Audit Report – Opportunities Fund for Persons with Disabilities.
Safe, fair, stable and productive workplaces	▪ Evaluation of the Workers' Compensation Cost Recovery Program. ▪ A Study Concerning Federal Labour Standards: Balancing Work, Family and Learning in Canada's Federally Regulated Workplaces.

Evaluations and Audits (continued)	
To provide Canadians with:	**As demonstrated by the findings of the following:**
Sustainable and effective program management and service delivery	▪ HRDC - Corporate Risk Profiles (available at Annex C of the 2002-2003 Corporate Plan). ▪ Certification of HRDC Financial Information Strategy (FIS) Compliant Financial Statements. ▪ Consolidated Statement of Administrative Costs Charged to the CPP Account by HRDC. ▪ Audit Report – 2002/03 Annual Systems Under Development (SUD) Audit Report for Canada Student Loans System (CSLS), Common System for Grants and Contributions (CSGC), iVOLUTION and Income Security Program Information Technology Renewal (ISP ITR). ▪ Kiosk Audit Report. ▪ Audit Report – Comprehensive Audit of the Belleville ITC.

Annex A: Website References

Income Security for Seniors, Persons with Disabilities and their Children, Survivors and Migrants

Canada Benefits: www.CanadaBenefits.gc.ca

CPP Disability beneficiaries newsletter "Staying in touch":
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/pub/dsbnewsfeb_e.shtml

Canadian Retirement Income Calculator: https://srv260.hrdc-drhc.gc.ca/

On-Line Statement: http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/soc/proceed_e.shtml

Opportunity to Fully Participate in the Workplace and Community

Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians:
http://www.innovationstrategy.gc.ca/cmb/innovation.nsf/pages/Menu-e

Consultations: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/events_e.shtml

Sectoral Partnership Initiative: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Literacies: Researching Practice, Practicing Research: http://www.literacyjournal.ca

Employability Assistance for People with Disabilities (EAPD):
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

EAPD National Report (1999-2001):
http://www.socialunion.gc.ca/pwd/EAPD2002/index_e.htm

Advancing the Inclusion of Persons with Disabilities:
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/menu/home.shtml

Access and Inclusion Lens Toolbox:
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/documents/text/businessPlan0304.txt

Youth Employment Strategy (YES): http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Codes of Good Practice: http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/accord/codes.cfm

National Child Benefit (NCB): http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

National Child Benefit Progress Reports: http://socialunion.gc.ca

Multilateral Framework on Early Learning and Childcare:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Early Childhood Development (ECD) Agreement: http://socialunion.gc.ca

Early Childhood Development (ECD) Horizontal Initiative:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Social Development Partnerships Program:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Best practices relating to children: http://www.cfc-efc.ca and
http://www.childcarecanada.org/

National longitudinal survey of children and youth (NLSCY) and Understanding the Early Years (UEY): http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Knowledge Matters: Skills and Learning for Canadians:
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/home.shtml

Canada Student Loans Program (CSLP) and Canada Study Grants (CSG):
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Student assistance: http://www.canlearn.ca

National Homelessness Initiative : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Aboriginal Human Resources Development Strategy (AHRDS):
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp/

Employment Benefits and Support Measures :
http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/programs/unemployed.asp

LMDAs: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Sustainable and Effective Program Management and Service Delivery

Modern Comptrollership: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement

University of Ottawa Certificate: http://www.gouvernance.uottawa.ca/certificat/index.asp

Performance tracking results: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml

Supplementary Information

Introduction to Specified Purpose Account

2002-2003 Report on Plans and Priorities:
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203.shtml

2003 Public Accounts of Canada, Volume 1:
http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Employment Insurance: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_e.shtml

Details on Transfer Payments

National Literacy Program: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Older Workers Pilot Projects: http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_e.asp

Statutory Annual Reports

Direct Student Loan financing plan: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans

Other Statutory Annual Reports

2003 Public Accounts of Canada, Volume 1, Section 6:
http://www.pwgsc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-e.html

Evaluation and Audit

Recent Evaluations and Special Studies: http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/

Recent Audits: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/toc.shtml

Questions and Public Enquiries

If you have questions about departmental programs and services, you may contact your nearest Human Resources Development Canada office listed in the Government of Canada pages of the telephone book or the HRDC Public Enquiries Centre.

To obtain HRDC publications, you may contact the HRDC Public Enquiries Centre at 1-819-994-6313.

Index

A

Aboriginal, 21, 31-32

C

Canada Education Savings Grant (CESG) Program, 30

Canada Pension Plan (CPP), 11-17

Canada Student Loans Program (CSLP), 29-30

Canada Study Grants (CSG), 29

Children, 27-29

E

EI benefits, 23, 47

F

Federal and Provincial/Territorial Relationships, 25

G

Grants and Contributions, 50

Guaranteed Income Supplement (GIS), 13-14

H

Health and Safety, 42

I

International Labour Affairs, 40-41

L

Labour Market Information, 32-33

Laws:

- *Canada Labour Code*, 23, 27, 39, 43, 92, 100
- *Canada Pension Plan Act*, 11, 66
- *Canada Student Financial Assistance Act*, 56, 63, 76, 82, 84, 86
- *Canada Student Financial Assistance Regulations*, 98-99
- *Canada Student Loans Act*, 86
- *Canada Student Loans Regulations*, 98-99
- *Canada Occupational Safety and Health Regulations*, 100
- *Civil Service Insurance Act*, 64, 92
- *Civil Service Insurance Regulations*, 64
- *Department of Human Resources Development Act*, 57, 61
- *Employment Equity Act*, 39, 101
- *Employment Insurance Act*, 34, 65
- *Employment Insurance Regulations*, 97
- *Financial Administration Act*, 57
- *Government Annuities Act*, 64, 92
- *Government Annuities Improvement Act*, 64
- *Government's Employees Compensation Act*, 41-42
- *Old Age Security Act*, 11

M

Modern Comptrollership, 49-50

Modernizing Service, 44, 47,49

N

National Homelessness Initiative, 30-31

O

Old Age Security (OAS), 11-17

P

Pension calculator tool, 16
Persons with Disabilities, 23-24

S

Sector Councils, 21-22
Service Improvement, 51
Skills and Learning, 19-23
Social Insurance Number (SIN), 47-48
Social Union Framework Agreement (SUFA), 25

V

Voluntary Sector, 26-27

Y

Youth Employment Strategy, 25-26

BUDGET DES DÉPENSES

Développement des ressources humaines Canada

Rapport sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

Canada

Les documents budgétaires

Chaque année, le gouvernement établit son Budget des dépenses, qui présente l'information à l'appui des autorisations de dépenser demandées au Parlement pour l'affectation des fonds publics. Ces demandes d'autorisations sont présentées officiellement au moyen d'un projet de loi de crédits déposé au Parlement.

Le Budget des dépenses du gouvernement du Canada est divisé en plusieurs parties. Commençant par un aperçu des dépenses totales du gouvernement dans la Partie I, les documents deviennent de plus en plus détaillés. Dans la Partie II, les dépenses sont décrites selon les ministères, les organismes et les programmes. Cette partie renferme aussi le libellé proposé des conditions qui s'appliquent aux pouvoirs de dépenser qu'on demande au Parlement d'accorder.

Le *Rapport sur les plans et les priorités* fournit des détails supplémentaires sur chacun des ministères ainsi que sur leurs programmes qui sont principalement axés sur une planification plus stratégique et les renseignements sur les résultats escomptés.

Le Rapport sur le rendement met l'accent sur la responsabilisation basée sur les résultats en indiquant les réalisations en fonction des prévisions de rendement et les engagements à l'endroit des résultats qui sont exposés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*.

Le Budget des dépenses, de même que le budget du ministre des Finances, sont le reflet de la planification budgétaire annuelle de l'État et de ses priorités en matière d'affectation des ressources. Ces documents, auxquels viennent s'ajouter par la suite les Comptes publics et les rapports ministériels sur le rendement, aident le Parlement à s'assurer que le gouvernement est dûment comptable de l'affectation et de la gestion des fonds publics.

©Ministre des Travaux publics et Services gouvernementaux Canada — 2003

Ce document est disponible en médias substituts sur demande.

Ce document est disponible sur le site Web du SCT à l'adresse suivante :
www.tbs-sct.gc.ca.

En vente au Canada chez votre libraire local ou par la poste auprès des
Éditions du gouvernement du Canada – TPSGC
Ottawa, Canada K1A 0S9

Nº de catalogue BT31-4/43-2003
ISBN 0-660-62394-3

Avant-propos

Au printemps 2000, la présidente du Conseil du Trésor a déposé au Parlement le document intitulé *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes : Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. Ce document expose clairement les mesures qu'entend prendre le gouvernement pour améliorer et moderniser les pratiques de gestion des ministères et organismes fédéraux.

En ce début de millénaire, l'approche utilisée par le gouvernement pour offrir ses programmes et services aux Canadiens et aux Canadiennes se fonde sur quatre engagements clés en matière de gestion. Tout d'abord, les ministères et les organismes doivent reconnaître que leur raison d'être est de servir la population canadienne et que tous leurs programmes, services et activités doivent donc être « axés sur les citoyens ». Deuxièmement, le gouvernement du Canada s'engage à gérer ses activités conformément aux valeurs les plus élevées de la fonction publique. Troisièmement, dépenser de façon judicieuse, c'est dépenser avec sagesse dans les secteurs qui importent le plus aux Canadiens et aux Canadiennes. En dernier lieu, le gouvernement du Canada entend mettre l'accent sur les résultats, c'est-à-dire sur les impacts et les effets des programmes.

Les rapports ministériels sur le rendement jouent un rôle de premier plan dans le cycle de planification, de suivi, d'évaluation ainsi que de communication des résultats, par l'entremise des ministres, au Parlement et aux citoyens. Les ministères et les organismes sont invités à rédiger leurs rapports en appliquant les principes pour l'établissement des rapports publics sur le rendement efficaces (voir le *Guide pour la préparation des rapports ministériels sur le rendement 2003* : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/02-03/guidance/gl-ld_f.asp). Selon ces derniers, un rapport ne peut être efficace que s'il présente un tableau du rendement qui soit non seulement cohérent et équilibré mais bref et pertinent. Un tel rapport doit insister sur les résultats - soit les avantages dévolus aux Canadiens et aux Canadiennes et à la société canadienne - et il doit refléter ce que l'organisation a pu contribuer à ces résultats. Il doit mettre le rendement du ministère en contexte ainsi que décrire les risques et les défis auxquels le ministère a été exposé en répondant aux attentes sur le rendement. Le rapport doit aussi souligner les réalisations obtenues en partenariat avec d'autres organisations gouvernementales et non-gouvernementales. Et comme il est nécessaire de dépenser judicieusement, il doit exposer les liens qui existent entre les ressources et les résultats. Enfin, un tel rapport ne peut être crédible que si le rendement décrit est corroboré par la méthodologie utilisée et par des données pertinentes.

Par l'intermédiaire des rapports sur le rendement, les ministères et organismes visent à répondre au besoin croissant d'information des parlementaires, des Canadiens et des Canadiennes. Par leurs observations et leurs suggestions, les parlementaires et les autres lecteurs peuvent contribuer grandement à améliorer la qualité de ces rapports. Nous invitons donc tous les lecteurs à évaluer le rapport sur le rendement d'une institution gouvernementale en se fondant sur les principes établis et à lui fournir des commentaires en vue du prochain cycle de planification et de rendement.

Le présent rapport peut être consulté sur le Site web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à l'adresse suivante : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/dpr/dprf.asp

Les observations ou les questions peuvent être adressées à :
Direction de la gestion axée sur les résultats
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
L'Esplanade Laurier
Ottawa (Ontario) K1A 0R5
OU à : rma-mrr@tbs-sct.gc.ca

Développement des ressources humaines Canada

Rapport ministériel sur le rendement

Pour la période se terminant
le 31 mars 2003

Jane Stewart
Ministre du Développement des ressources humaines

Claudette Bradshaw
Ministre du Travail
et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri

Table des matières

Section I : Messages des ministres 2

Section II : Aperçu du Ministère

Cadre stratégique de la planification et d'imputabilité 4

Notre ministère 5

Profil des dépenses de 2002-2003 7

Section III : Environnement et performance de DRHC 8

Section IV : Réalisations et rendement

Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants 12

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité 20

Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif 44

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces 49

Section V : Renseignements supplémentaires

Rendement financier

- Aperçu 64
- Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés 66
- Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles pour 2002-2003 67
- Tableau 3 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles 68
- Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles 69
- Tableau 5 : Paiements de transfert législatifs et non législatifs par secteur d'activités 70
- Tableau 6 : Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* 72
- Tableau 7 : Passif éventuel 72

Comptes à fins déterminées 73

- Compte d'assurance-emploi 74
- Régime de pensions du Canada 75
- Compte des rentes sur l'État 76
- Fonds d'assurance de la fonction publique 77

Détails sur les paiements de transfert 78

Rapports annuels législatifs 91

Rapports consolidés 102

Évaluations et vérifications 118

Annexe A : Sites Internet 121

Index 124

Section I : Messages des ministres

L'obligation de rendre compte — à la fois de ce que nous faisons et de la manière dont nous le faisons — est un facteur essentiel d'une gestion efficace et souple pour le gouvernement qui veut répondre aux besoins des Canadiens. Le présent Rapport ministériel sur le rendement fait état des efforts déployés par Développement des ressources humaines Canada (DRHC) ainsi que de ses réalisations au cours de l'exercice 2002-2003.

L'une de nos plus importantes réalisations est d'avoir réussi à faire progresser le dossier des compétences et de l'apprentissage. Avec l'appui de nombreux partenaires, nous avons tenu des consultations auxquelles ont participé plus de 10 000 personnes de toutes les sphères de la société, consultations dont le point culminant a été le Sommet national sur l'innovation et l'apprentissage en novembre 2002. Le gouvernement du Canada a donné suite à son engagement en prenant différentes initiatives. Par exemple, il a prévu dans le budget de 2003 le financement nécessaire pour le nouvel Institut canadien sur l'apprentissage et il a entrepris l'examen des programmes et des services de DRHC pour déterminer dans quelle mesure ils contribuent à l'atteinte de l'objectif en matière de compétences et d'apprentissage. Ensemble, nous préparons un avenir productif pour nos concitoyens.

De plus, DRHC a beaucoup amélioré le soutien aux enfants et aux familles. Dans le budget de 2003, le gouvernement a accordé plus de fonds au chapitre de la Prestation nationale pour enfants, une initiative clé visant à lutter contre la pauvreté infantile. En mars 2003, les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux se sont entendus sur un Cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Selon ce nouvel accord, 900 millions de dollars seront transférés aux provinces et aux territoires au cours des cinq prochaines années. Parallèlement, on met en œuvre la Stratégie fédérale de développement de la petite enfance autochtone afin d'appuyer les mesures visant le bien-être des enfants autochtones. Grâce à ces investissements axés sur les enfants et les familles du Canada, il sera possible de donner un meilleur départ aux enfants et d'assurer un avenir meilleur à notre pays.

Je suis fière que DRHC soit un chef de file dans le secteur public pour ce qui est d'offrir aux Canadiens des services et de l'information en ligne. La forte réaction au service Appli-Web, qui permet aux personnes de remplir leurs demandes d'assurance-emploi en direct, et l'intérêt qu'a suscité chez les cotisants au Régime de pensions du Canada la possibilité de demander un état de compte personnalisé à partir du site Web de DRHC confirment que nous devenons de plus en plus un chef de file en matière de prestation de services électroniques.

Les répercussions qu'entraînent ces réalisations et bien d'autres encore témoignent des efforts continus déployés par DRHC pour améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens.

L'honorable Jane Stewart, c.p., députée
Ministre du Développement des ressources humaines

En tant que ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri, je suis fière que mon ministère offre des services essentiels au bien-être des Canadiens et de leurs collectivités. L'exercice 2002-2003 a été à la fois fructueux et enrichissant dans les secteurs dont je suis responsable et c'est avec plaisir que je vous présente nos plus récents progrès.

Le Programme du travail a continué de répondre aux problèmes quotidiens et aux nouveaux problèmes liés au milieu de travail. En collaboration avec nos partenaires syndicaux et ceux de l'industrie, de même qu'avec les autres ordres de gouvernement, nous avons fait observer la législation du travail, y compris le *Code canadien du travail* et la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. Nous avons continué de nous tailler un franc succès au chapitre de la médiation et de la conciliation; nous avons également porté notre attention sur de nouveaux domaines importants comme la conciliation travail-vie personnelle, l'apprentissage continu et l'ergonomie.

Je suis également fière que le Programme du travail soit devenu un chef de file respecté à l'échelle internationale dans les questions liées au milieu de travail. Notre collaboration à la Conférence interaméricaine des ministres du Travail et notre participation au Groupe de travail trinational sur la santé et la sécurité au travail illustrent bien que notre engagement à créer des milieux de travail sains, équitables et en toute sécurité va bien au-delà des frontières nationales.

Dans un autre ordre d'idées, l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA) a eu un effet très positif sur les efforts que nous déployons pour aider à répondre aux besoins urgents des personnes sans abri ou qui risquent de le devenir. C'est un fait que confirment d'ailleurs les évaluations officielles.

Par l'entremise de l'INSA, nous continuons de respecter l'engagement que nous avons pris de combattre l'itinérance.

En renouvelant l'INSA, le gouvernement du Canada fait en sorte que les partenariats communautaires qui se sont établis au cours des trois premières années (de 1999 à 2002) deviennent encore plus solides afin d'être en mesure de répondre à un éventail de besoins locaux plus large, de façon plus durable.

Nous continuerons de répondre aux besoins urgents dans les collectivités, et le renouvellement nous permettra de concentrer nos efforts sur l'aide que nous apportons aux collectivités afin qu'elles puissent tirer parti des bons résultats obtenus dans la satisfaction des besoins urgents. La prochaine étape constituera à prendre les mesures nécessaires pour aider les sans-abri à sortir du cycle de l'itinérance.

L'exercice 2002-2003 est sans contredit marqué par la collaboration entre les gens afin de concrétiser les valeurs que nous prônons tous et les engagements que nous avons pris en vue d'obtenir des résultats qui font la différence dans la vie quotidienne des gens. Cela m'encourage de voir que le leadership dont nous faisons preuve, les partenariats que nous avons bâtis et les ressources que nous avons mises à contribution nous ont permis de réaliser tant de choses et d'aider tant de gens. J'en suis très fière.

L'honorable Claudette Bradshaw, c.p., députée
Ministre du Travail et coordonnatrice fédérale pour les sans-abri

Section II : Aperçu du ministère

Cadre stratégique de planification et d'imputabilité

NOTRE MISSION

Permettre aux Canadiens et aux Canadiennes de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité

NOTRE VISION

Adopter une approche intégrée du développement de la personne	Donner les moyens de gérer les transitions	Offrir des services de plus haute qualité	Mettre l'accent sur les mesures préventives	Jouer un rôle de leader sur le plan des politiques et des programmes	Créer des partenariats	Mettre en valeur le potentiel des collectivités	Respecter nos valeurs fondamentales	Continuer à développer et à mettre à profit les points forts de nos gens

POUR ATTEINDRE

nos résultats stratégiques par l'entremise de nos secteurs d'activités

Nos résultats stratégiques et nos initiatives ministérielles	**Sécurité du revenu** 47 561M$ ETP : 4 036	**Prestations de revenu d'assurance-emploi** 12 956 M$ ETP : 7 592	**Investissement dans les ressources humaines** 5 532 M$ ETP : 4 031	**Travail** 178 M$ ETP : 680	**Services ministériels et Soutien à la prestation des services** 1 031M$ ETP : 7 847
La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	✓				
La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité		✓	✓		
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable, et productif				✓	
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	✓	✓	✓	✓	✓
Total de DRHC	67 258 M$				
Autres coûts	243 M$				
Total consolidé	67 501 M$				
ETPs	24 186				

NOTRE TRAVAIL PORTERA SUR

Programme d'activités continues	**Programme de changement**
▪ Refonte des politiques et leadership ▪ Élaboration des programmes et des services ▪ Une organisation forte, efficace et responsable ▪ Maintenir un effectif compétent et diversifié	▪ Compétences et apprentissage ▪ Modernisation des services

Notre ministère

L'environnement de DRHC change sans arrêt, suivant les conditions et les tendances économiques et sociales dans le monde ainsi qu'à l'échelle nationale et régionale. Notre mandat comprend l'aide aux Canadiens de tous les âges et à ceux ayant des besoins particuliers, dont les Autochtones, les personnes handicapées et les sans-abri. Nous devons continuer d'appliquer des politiques et d'offrir des programmes et des services qui démontrent notre leadership et répondent aux besoins permanents et changeants des Canadiens.

Pour faire en sorte que les politiques, les programmes et les services soient mieux coordonnés, plus efficaces et plus efficients, nous misons souvent sur des partenariats avec les gouvernements provinciaux et territoriaux, de même qu'avec des organismes autochtones. Nos partenaires utilisent les fonds de DRHC pour concevoir et offrir des programmes et des services qui correspondent aux priorités du marché du travail et aux priorités sociales communes. Par ailleurs, nous travaillons de plus en plus avec les secteurs bénévole et privé, les syndicats, les éducateurs et les collectivités pour atteindre nos objectifs. Nous exigeons des partenaires qu'ils rendent compte des résultats et de l'utilisation appropriée et efficace des fonds publics, comme nous le faisons pour les unités internes de DRHC.

Nos clients :

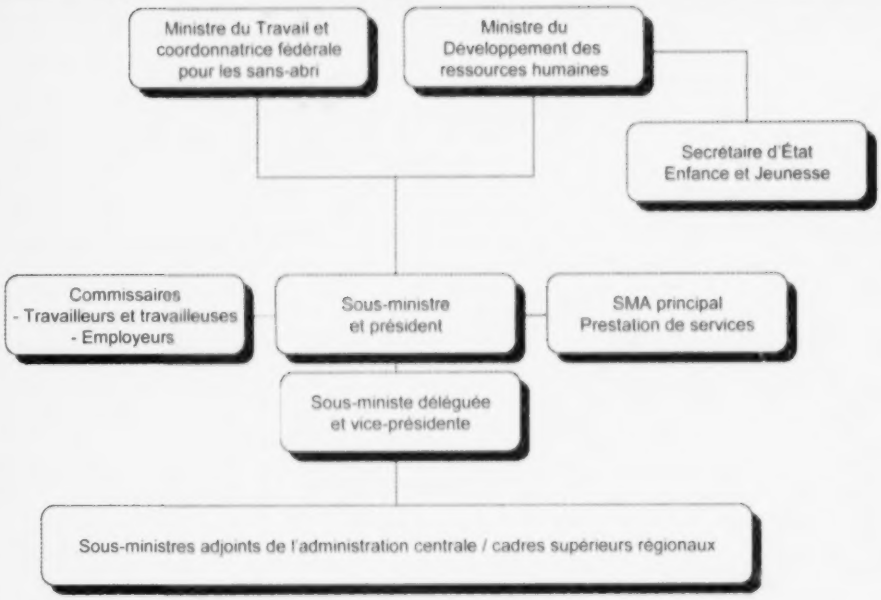
- les membres de groupes désignés qui ont besoin d'un soutien orienté afin de participer pleinement au milieu du travail et à la collectivité, comme les familles à faible revenu ayant des enfants, les jeunes en situation de risque, les travailleurs âgés, les Autochtones, les personnes handicapées et les minorités visibles;
- les parents qui épargnent en vue des études de leurs enfants;
- les personnes ayant besoin d'aide pour poursuivre leurs études ou retourner sur le marché du travail;
- les employeurs, les employés et leurs représentants qui s'occupent de questions liées au travail;
- les personnes qui touchent des prestations d'assurance-emploi;
- les Canadiens à la recherche d'un emploi;
- les particuliers ayant besoin d'un numéro d'assurance sociale;
- le secteur bénévole;
- les aînés, les enfants, les survivants et les personnes handicapées admissibles à des pensions gouvernementales.

Bref, un jour ou l'autre, DRHC sert chaque Canadien.

Le 1er avril 2002, on a transféré à DRHC la gestion du réseau des Centres d'accès en personne à guichet unique de Service Canada, dans le cadre d'une nouvelle entente de partenariat stratégique conclue avec le Secrétariat du Conseil du Trésor et Communication Canada. À l'heure actuelle, le réseau de Service Canada comprend 223 Centres d'accès au Canada, dont 64 centres sous la direction de DRHC, 3 centres gérés par Patrimoine canadien et 156 Centres d'accès satellite administrés par Poste Canada.

DRHC dispose d'une structure organisationnelle qui lui permet de rendre compte efficacement des résultats aux Canadiens et au Parlement.

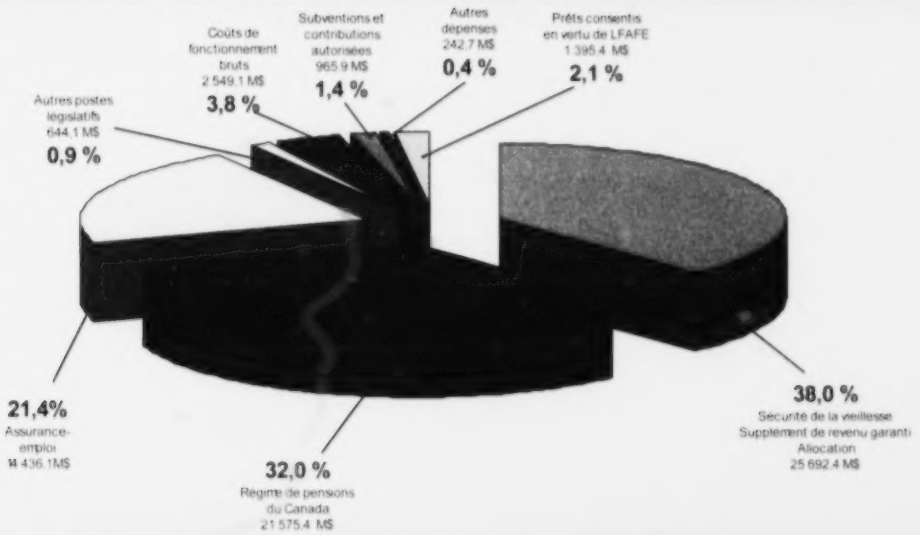
Structure organisationnelle



Profil des dépenses de 2002-2003

De tous les ministères, DRHC est celui qui dispose du plus imposant budget de dépenses à l'égard des programmes et des services. Près de 64 milliards, soit, 94 p. 100 des dépenses, bénéficient aux Canadiens et aux Canadiennes, sous forme de paiements de transfert législatifs dans le cadre de l'assurance-emploi (AE), du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou encore sous forme de prêts consentis dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.

Total consolidé : 67 501,1 M$



Dépenses brutes de DRHC

Dépenses budgétaires		
Coûts nets de fonctionnement		
Dépenses de fonctionnement	520,3	
Dépenses législatives	366,2	886,5
Ajouter les sommes recouvrées au titre des rubriques suivantes :		
Régime de pensions du Canada	275,4	
Compte d'assurance-emploi (AE)	1 318,0	
Indemnisation des accidentés du travail	69,2	1 662,6
Coûts bruts de fonctionnement		**2 549,1**
Subventions et contributions autorisées		**965,9**
Total des dépenses brutes		3 515,0
Autres – Indemnisation des accidentés et coûts et montants recouvrés du Compte d'AE et du RPC		**242,7**
Dépenses non budgétaires		
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants (LFAFE)*		**1 395,4**[b]

Paiements de transfert législatifs

Subventions et contributions		
Programmes de la Sécurité de la vieillesse		**25 692,4**
Autres paiements législatifs:		
Prêts canadiens aux étudiants	239,0	
Subvention canadienne pour l'épargne-études	342,9	
Autres	0,4	**582,3**
Total		26 274,7
Prestations du Régime de pensions du Canada		**21 575,4**
Prestations d'assurance- emploi		
Partie I	12 324,7	
Partie II	2 111,4	**14 436,1**
Autres comptes à fins déterminées[a]		**61,8**
Total des paiements de transfert législatifs		**62 348,0**[b]

a. Inclut les paiements relatifs au Compte des rentes sur l'État et au Fonds d'assurance de la fonction publique.
b. Les Canadiens bénéficient directement de ces deux montants.

Section III : Environnement et performance de DRHC

Contexte ministériel et opérationnel

Au moment de l'exercice de planification de 2002-2003, nous nous attendions à ce que certains facteurs influencent nos priorités et nos opérations : le ralentissement de la croissance économique, l'engagement de plus en plus ferme du gouvernement à l'égard du perfectionnement des compétences et de l'apprentissage des Canadiens et le vieillissement constant de la population, tant parmi les travailleurs qui demeurent dans la population active que chez ceux qui commencent à recevoir une partie de leur revenu de retraite des pensions de l'État. De plus, nous savions que le gouvernement allait chercher à renforcer sa collaboration avec les provinces et les territoires pour traiter les enjeux liés aux questions sociales et au marché du travail. Nous reconnaissions également qu'il nous fallait améliorer la prestation de nos services et la gestion de nos programmes.

Au fil de l'exercice, nous avons consacré nos efforts à répondre aux enjeux cernés dans le discours du Trône de septembre 2002. Ainsi, afin d'aider les familles et les enfants à échapper à la pauvreté, nous avons pris des mesures pour majorer la Prestation nationale pour enfants et accroître l'accès des jeunes enfants aux possibilités d'apprentissage. De plus, nos discussions avec les provinces et les territoires ont mené à l'adoption du cadre multilatéral pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants en mars 2003. Dans le but de faire du Canada un lieu qui attire talents et investissements, nous avons élargi la portée de notre travail, par le biais des partenariats et des mesure de soutien, pour favoriser le perfectionnement des compétences et l'apprentissage des jeunes, des nouveaux immigrants et des travailleurs. Grâce à nos initiatives de lutte contre l'itinérance, nous avons aussi joué un rôle central dans les démarches du gouvernement fédéral pour édifier des villes et des communautés en santé.

La plupart des facteurs en jeu ont eu des répercussions qu'il nous a fallu intégrer dans le contexte de nos opérations continues et selon nos priorités. Nous avons toutefois bien mesuré l'importance du Programme de changement pour transformer les fondements mêmes de DRHC. À ce sujet, notre *Rapport sur les plans et les priorités* exposait notre volonté de « passer d'une organisation orientée vers des secteurs d'activité étroits à une organisation davantage axée sur les besoins des citoyens, sans égard aux limites imposées par nos programmes traditionnels et par la prestation ordinaire des services. »

Nous avons défini notre engagement à l'égard de la modernisation des services en tenant compte de tout le travail que nous avons accompli, depuis la création de DRHC en 1993, pour que nos programmes et nos services soient davantage axés sur les clients et répondent mieux à leurs besoins, mais en sachant que nous pouvions en faire beaucoup plus. En examinant les opérations du Ministère, nous avons réalisé que la majorité des ressources de fonctionnement étaient consacrées à la gestion et à la réalisation de transactions avec des groupes de clients distincts, et que ces transactions se faisaient dans la plupart des cas selon des modèles de prestation, des règles, des formalités administratives et des processus

différents. Nous avons constaté que les programmes n'étaient pas harmonisés du point de vue des citoyens.

C'est pourquoi nous avons mis en branle l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens (MSC). Cette initiative se fonde en grande partie sur le travail amorcé dans le cadre du projet Gouvernement en direct et sur la vision du gouvernement du Canada en matière de service. L'un des volets importants de nos plans de modernisation du service portait sur la mise à profit de la technologie pour améliorer et accélérer la prestation des services.

À titre d'exemple, nous avons pris des mesures pour que les Canadiens puissent présenter une demande de prestations d'assurance-emploi en ligne. En outre, nous avons conçu un projet pilote dans le cadre duquel certains employeurs transmettent par voie électronique le relevé d'emploi des employés qui quittent le travail, plutôt que de remplir les documents habituels et de les envoyer à DRHC, où des employés saisissent les données dans les systèmes. Nous avons examiné comment les pratiques exemplaires d'autres pays pourraient nous aider à mieux intégrer les services offerts par nos centres d'appels et à les rendre plus efficaces pour les millions de personnes qui communiquent avec nos centres chaque année.

Bien que ce travail de modernisation soit essentiel et doive se poursuivre, nous avons rapidement compris que nous devions en faire davantage. Il fallait que nos politiques à vocation sociale et portant sur le marché du travail soient elles aussi axées sur les citoyens et que nos services communs suivent eux aussi l'orientation que nous avons prise. Par conséquent, il nous fallait revoir nos programmes de même que les mécanismes qui permettent aux Canadiens d'y avoir accès. Pour ce faire, nous avons examiné notre travail d'évaluation et de gestion des risques et nous avons analysé l'environnement social et le contexte du marché du travail du Canada qui évoluent constamment.

Nous avons ainsi constaté que nous devions aller plus loin que le travail effectué dans le cadre de la MSC et que nous devions réaliser une transformation en profondeur du Ministère. C'est pourquoi, dans le cadre de notre Programme de changement, nous procédons à une réévaluation complète des politiques, des programmes, des services et des modèles de prestation pour les orienter selon les priorités des Canadiens et les résultats que le gouvernement souhaite atteindre pour en faire bénéficier les Canadiens.

À la fin de l'exercice 2002-2003, nous examinions des moyens d'automatiser le traitement des prestations d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada, de la pension de la Sécurité de la vieillesse et d'autres prestations versées aux clients. Il nous faut bien entendu introduire ces innovations tout en maintenant l'accès aux mesures de soutien personnelles, dont bon nombre de Canadiens ont encore besoin, en offrant des services en personne, en répondant aux 50 millions et plus d'appels par année ou en mettant en place des services de courrier électronique qui répondent tout autant aux besoins.

Nous avons envisagé de redéfinir le rôle des employés des points de service partout au Canada pour mieux l'adapter aux réalités d'aujourd'hui. À l'échelle locale, nous délaissons les échanges fondés sur les transactions et établissons des liens avec les citoyens, les entreprises et les groupes communautaires. Nous cherchons les meilleures façons d'actualiser nos politiques, nos programmes, nos services et nos mesures de soutien de sorte qu'ils amènent

les clients et les partenaires de DRHC à se démarquer dans l'économie et la société en évolution. DRHC continuera d'agir à titre de leader dans la prestation des services. De plus, le Ministère mettra à profit et appuiera la nouvelle vision du gouvernement du Canada en matière de prestation de services.

Tandis que nous cherchions des moyens d'axer véritablement nos activités sur les citoyens, nous avons réalisé que nous devions tenir compte non seulement des intérêts des clients de nos programmes et services, mais également de ceux de tous les Canadiens qui souhaitent la mise en place de programmes pleinement efficaces et efficients. C'est pour cette raison que, dans le cadre du travail que nous avons accompli pour honorer notre engagement envers la transformation, nous avons porté une attention particulière à l'amélioration des mécanismes de reddition de comptes, à la réduction des coûts associés aux services ainsi qu'au renforcement de l'intégrité des programmes et de la gestion des risques.

Notre Programme de renouvellement comporte également un cadre stratégique renouvelé qui traitera essentiellement des mesures qui s'imposent pour répondre aux besoins changeants des Canadiens en ce qui concerne les questions sociales et le marché du travail. Nous actualiserons nos politiques en prenant en considération les tendances, par exemple le vieillissement de la population et l'évolution de la société et de l'économie du savoir. À cette fin, nous examinerons le rôle de DRHC de même que celui des autres partenaires fédéraux, des autres ordres de gouvernement, des employeurs, des organisations non gouvernementales et des autres parties. Ce faisant, nous exercerons notre leadership stratégique pour instaurer une société qui favorise l'apprentissage continu et la participation au marché du travail et met en valeur l'inclusion sociale de tous les Canadiens.

À notre raisonnement stratégique s'ajoute le nouveau regard que nous posons sur les nombreux programmes et services offerts par DRHC. La nouvelle orientation que nous prenons débouchera sur un ensemble de programmes intégrés et cohérents. Nous adopterons une perspective axée sur les citoyens pour trouver des moyens qui amélioreront le plus les programmes et qui profiteront aux Canadiens.

Dans le Programme de renouvellement figure également notre engagement à réduire nos frais généraux. En 2002-2003, nous avons entamé le regroupement de certains services.

Nous reconnaissons toute la portée de la transformation et les répercussions probables sur les employés et les partenaires du Ministère. Pendant notre exercice de planification, en 2002-2003, nous avons commencé à définir une stratégie de gestion du changement qui regroupe les divers éléments en une feuille de route unique pour le Ministère, selon les intérêts des citoyens. Nous avons également élaboré des modèles de gouvernance qui nous permettront de progresser dans cette importante démarche et de demeurer centrés sur les résultats attendus. Les modèles nous permettront aussi de placer les réalisations stratégiques prévues sur le plan opérationnel au coeur des ententes de gestion du rendement des cadres de direction.

L'un des aspects notables de notre processus de transformation est l'importance que nous attachons aux facteurs relatifs aux ressources humaines. De fait, non seulement avons-nous reconnu que les changements auront des répercussions sur l'ensemble de nos employés, mais nous avons également compris qu'il était crucial de faire participer les employés à ce

processus et de collaborer avec eux, tout au long de la transition qui se poursuivra dans les années à venir.

Par ailleurs, un autre aspect important de la gestion du changement est de faire en sorte que les Canadiens et tous nos partenaires puissent toujours compter sur l'efficacité des activités de DRHC. Même pendant les transformations les plus radicales, chaque jour, des citoyens comptent sur les prestations d'assurance-emploi pour compenser une perte de revenu, d'autres deviennent admissibles aux prestations du Régime de pensions du Canada ou à la pension de la Sécurité de la vieillesse, des employeurs et des travailleurs communiquent avec notre personnel pour régler les problèmes qui surviennent en milieu de travail et des particuliers et des entreprises cherchent à obtenir de l'aide pour combler des besoins touchant le marché du travail et le développement social. Étant donné notre contexte opérationnel, notre travail consiste à répondre aux besoins quotidiens des Canadiens, tout en transformant le Ministère de sorte que nous puissions mieux servir les Canadiens et contribuer efficacement à l'atteinte des objectifs définis à l'échelle du gouvernement.

Section IV : Réalisations et rendement

Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants

Ce résultat stratégique démontre le rôle important que joue Développement des ressources humaines Canada (DRHC) dans le service aux Canadiens, puisque le Ministère administre les programmes de pensions de l'État pour le gouvernement du Canada. En 2002-2003, nous avons dans l'ensemble atteint les objectifs et même dépassé certains objectifs fixés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*. Nous avons axé nos activités de planification de façon à assurer le meilleur service qui soit aux clients, de plus en plus nombreux, qui touchent des pensions de l'État, peu importe la voie de prestation des services choisie. Notre planification s'appuie sur des assises solides, puisque 79 % des clients du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV) se sont dits satisfaits à l'égard des services[1]. Le contexte de planification nous a également obligés à accorder une importance accrue au maintien de l'équilibre entre la qualité du service offert aux Canadiens et l'imputabilité des programmes. À cette fin, nous avons employé le concept de gestion intégrée des risques afin d'appliquer les principes de la fonction de contrôleur moderne.

Au moment même où nous consacrons nos efforts à améliorer le service, nous célébrons le 75e anniversaire des pensions de l'État. Nous avons souligné cet anniversaire dans 75 collectivités partout au Canada, en montrant l'évolution du régime de pensions de l'État, depuis la création modeste du régime en 1927 jusqu'au régime actuel, bien établi et reconnu à l'échelle internationale. Quinze millions de Canadiens, employés, employeurs et travailleurs autonomes, cotisent au Régime de pensions du Canada. De plus, les contribuables financent les recettes générales du gouvernement, à partir desquelles les versements sont accordés en vertu de la *Loi sur la sécurité de la vieillesse*. Les cotisations et l'impôt payés par ces Canadiens assurent les fonds nécessaires pour accorder une aide financière aux aînés et aux personnes qui touchent des prestations du RPC. Aujourd'hui, 4,6 millions de Canadiens reçoivent plus de 47 milliards de dollars en versements de la SV et en prestations du RPC. En versant des cotisations au RPC, les Canadiens font en sorte que les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants, les aînés et les personnes qui arrivent au pays ou qui vont s'installer à l'étranger pourront continuer de recevoir des prestations du RPC.

Grâce aux pensions de l'État, le pourcentage d'aînés vivant dans la pauvreté a diminué des deux tiers de 1980 à 2000. En 2000, 7,3 % des aînés vivaient sous le seuil de faible revenu de Statistique Canada, alors que ce pourcentage était de 20,8 % vingt ans auparavant[2]. En outre, la situation financière du régime de pensions de l'État est saine et permettra de faire face aux difficultés à venir. De fait, les derniers rapports actuariels concernant le RPC et la SV confirment que le Canada a pris les mesures nécessaires pour voir à ce que le régime de pensions de l'État réponde aux besoins de la population vieillissante[3]. Selon les résultats du

1 Compas Inc, *Enquête sur la satisfaction des clients de DRHC, première étape*, octobre 2001.
2 Statistique Canada, *Revenu au Canada (nº de catalogue 75-202-XIF)*, novembre 2002.
3 Bureau de l'actuaire en chef, *Rapport actuariel (18e) sur le Régime de pensions du Canada*, novembre 2001.

recensement, l'âge moyen de la population du Canada a atteint un sommet inégalé en 2001, et, selon les estimations des rapports actuariels, les aînés canadiens devraient vivre de une à une année et demie de plus en 2025 qu'aujourd'hui[4]. Par ailleurs, depuis 1976, l'âge moyen de la retraite est passé de 65 ans à près de 60 ans, puisqu'un nombre croissant de Canadiens prennent leur retraite plus tôt[5]. Bien qu'on observe ces tendances partout dans le monde, le Canada fait partie des quelques pays qui font le nécessaire pour que les générations futures puissent bénéficier des pensions de l'État.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours du dernier exercice.

Paiements de transfert législatifs et non législatifs[a]

	2002-2003		
(en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses Réelles
Paiements de transfert – Sécurité de la vieillesse[b]	26 350,0	25 692,4	25 692,4
Prestations versées en vertu du RPC[c]	21 184,4	21 484,5[d]	21 575,4
Total	47 534,4	47 176,9	47 267,8

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activité, voir les tableaux 2 à 5, aux pages 67 à 71.

b. Pour obtenir des renseignements détaillés sur la SV, voir les pages 99 et 100.

c. Pour obtenir des renseignements détaillés sur le RPC, voir la page 75.

d. Ce nombre tient compte des prévisions de 2002-2003 formulées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*. Les prestations versées en vertu du RPC sont des paiements législatifs.

Un sommaire des indicateurs de rendement clés relatifs à ce résultat stratégique se trouve à la page 19. Pour obtenir plus d'information sur le secteur des Programmes de la sécurité du revenu, consultez la section traitant du résultat stratégique Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces.

Au cours de l'exercice 2002-2003, nous avons établi les priorités stratégiques à l'égard de notre travail dans le but de renforcer la sécurité du revenu des aînés, des personnes handicapées et de leurs enfants, des survivants et des migrants. Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*, nous nous sommes engagés à donner suite aux priorités suivantes, lesquelles sont conformes à ce résultat stratégique.

▸ *Programme d'activités continues*

Élaboration des programmes et des services

Stratégies de service aux clients de la Sécurité du revenu

Dans le cadre du Régime de pensions du Canada et du Programme de la Sécurité de la vieillesse, nous offrons des services à un vaste éventail de clients, depuis les 11,1 millions de

4 Bureau de l'actuaire en chef, *Rapport actuariel (5e) sur le Programme de la sécurité de la vieillesse*, décembre 2000.

5 Statistique Canada, *L'emploi et le revenu en perspective (nº de catalogue 75-001-XIF)*, vol. 2:9, septembre 2001.

clients qui cotisent au régime de pensions de l'État pendant leur vie professionnelle, jusqu'aux 4,6 millions de personnes qui touchent des prestations. Pour fournir de l'aide à cet ensemble diversifié de Canadiens, nous nous sommes engagés à mettre en place des stratégies de service à la clientèle visant un ou plus d'un des principaux groupes de clients : les aînés, les pensionnés à faible revenu, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants, les migrants et les cotisants.

Tous les groupes de clients

Outre notre travail de simplification des demandes pour les clients et notre volonté ferme d'assurer la qualité du service à la clientèle, nous nous sommes engagés à mettre en œuvre une charte du service à la clientèle en 2002-2003. La charte décrira le niveau de service auquel les clients peuvent s'attendre lorsqu'ils interagissent avec nous et s'appuiera sur les assises de l'Initiative d'amélioration des services du gouvernement. Au cours des essais auprès de groupes cibles et du travail de peaufinage de la charte en 2002-2003, nous avons jugé approprié d'étendre la portée de la charte à tous les programmes de DRHC, dans le contexte de l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens (MSC). Cette décision a retardé la mise en œuvre de la charte pour le RPC et la SV. Toutefois, le résultat final n'en sera que meilleur, puisque tous les clients des programmes de DRHC pourront bénéficier d'un service transparent.

D'autre part, nous nous sommes engagés à élaborer un mécanisme de rétraction et de recours des clients en nous appuyant sur les améliorations apportées et en tenant compte des résultats de l'Enquête de DRHC sur la satisfaction des clients de 2001. Pour honorer cet engagement, nous avons expérimenté de nouveaux mécanismes de rétroaction, en examinant les commentaires que les clients nous ont communiqués par lettre et par téléphone. Nous avons ainsi pu dégager des pratiques exemplaires et tirer des leçons qui nous permettront de concevoir le mécanisme le plus efficace possible.

Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*, nous avons indiqué que nous entendions réaliser un projet à volets multiples, dont l'objectif serait de mettre en place un mode de prestation de services supplémentaire en permettant aux Canadiens d'obtenir des renseignements et services en ligne sur le RPC et la SV. Nous avons fait des progrès vers la prestation de services sur Internet, grâce auxquels les clients pourront voir et mettre à jour leurs renseignements personnels, comme leur adresse, leur numéro de téléphone et les renseignements concernant le dépôt direct, en plus de visualiser et d'imprimer de l'information sur le versement mensuel de leurs prestations, leurs relevés d'impôt annuels et leur État de compte du cotisant au RPC. La mise en œuvre de ces services et d'autres services en ligne se fera suivant l'instauration de services sûrs d'enregistrement et d'authentification à la grandeur du gouvernement.

Par ailleurs, nous avons joué un rôle prépondérant dans la création du site Prestations du Canada[6], lancé en novembre 2001. Depuis mars 2003, plus de 500 000 visiteurs ont consulté le site et ont pu ainsi obtenir des renseignements au sujet des programmes de prestations financières fédéraux, provinciaux et territoriaux qui s'adressent aux particuliers. Les utilisateurs peuvent se servir de l'outil Chercheur de prestations pour obtenir une liste

[6] Voir le site http://www.prestationsducanada.gc.ca/.

personnalisée de prestations qu'ils pourraient recevoir en fonction de leur situation personnelle.

Les aînés

Le segment démographique constitué des aînés connaît une croissance rapide. L'an dernier, près de quatre millions d'aînés ont touché une pension de la SV. On s'attend à ce que ce nombre augmente de plus du double, pour atteindre 8,4 millions, d'ici 2030[7]. Le nombre de personnes qui touchent des prestations de retraite du RPC suit une hausse semblable.

Afin de mieux répondre aux besoins des aînés, nous nous sommes engagés à faciliter le processus de demande de prestations. À cette fin, nous avons notamment effectué un examen intégral de la loi et des règlements en vigueur ainsi que des politiques et des procédures en place. Cette démarche nous a permis de simplifier les formulaires de demande de pension de la SV et de prestations de retraite du RPC en plus de mettre ces formulaires à la disposition du public sur Internet à partir de 2003-2004.

Les pensionnés à faible revenu

En 2002-2003, 1,4 million de pensionnés à faible revenu ont reçu le Supplément de revenu garanti (SRG). Le SRG est un supplément fondé sur le revenu, qui constitue une forme de sécurité du revenu supplémentaire pour les aînés ayant un revenu faible ou moyen. L'Allocation et l'Allocation au survivant sont également des prestations fixées selon le revenu qui sont offertes aux conjoints ou conjoints de fait des bénéficiaires du SRG ou aux survivants âgés de 60 à 64 qui répondent aux critères de résidence.

Au cours de 2002-2003, nous avions toujours pour priorité d'informer les aînés au sujet de l'aide financière à leur disposition, comme l'indique le *Rapport sur les plans et les priorités*. En 2002-2003, DRHC a poursuivi l'initiative amorcée pendant l'exercice précédent qui visait à entrer en contact avec les clients pouvant être admissibles au SRG. Dans le cadre de l'initiative, nous avons envoyé des demandes simplifiées déjà remplies à 105 000 clients de la SV qui avaient été désignés comme étant potentiellement admissibles au SRG grâce aux renseignements provenant du régime fiscal. De plus, en travaillant de concert avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC), nous sommes entrés en contact avec environ 65 000 autres aînés qui ont déclaré un faible revenu dans leur déclaration de revenus et qui ne recevaient pas la pension de la SV ni le SRG. En communiquant avec des groupes précis par la poste, nous avons pu renseigner les personnes ciblées au sujet des prestations et les inciter à présenter une demande. Nous avons ainsi reçu plus de 20 000 appels provenant d'aînés ayant reçu notre envoi. Dans le cadre d'activités qui se déroulent aux échelons national, régional et local, des employés communiquent de l'information aux aînés, aux fournisseurs de services, aux aidants naturels et aux autres partenaires concernant le SRG et la marche à suivre pour en faire la demande. Nous avons également mené une campagne de publicité nationale afin de renseigner les aînés au sujet du SRG et de l'Allocation et d'inciter ceux qui ne l'avaient pas déjà fait à présenter une demande.

---

[7] Bureau de l'actuaire en chef, *Rapport actuariel (5e) sur le Programme de la sécurité de la vieillesse*, 2002.

Pendant la campagne, nous avons fait paraître des publicités dans des journaux communautaires et diffusé des messages publicitaires à la radio et à la télévision. Nous avons également pris des mesures particulières pour joindre les personnes vivant dans des régions difficiles d'accès, par exemple dans les régions rurales, et dans les communautés ethniques et autochtones. Cette campagne multimédia s'est déroulée entre mars et septembre 2002. Au total, le personnel du numéro 1-800 O-Canada du gouvernement a répondu à 17 000 appels à la suite de la campagne. Grâce à l'ensemble de ces mesures, nous sommes entrés en contact avec les aînés de partout au Canada, et nous les avons amenés à mieux connaître le SRG et la façon d'en faire la demande. À la suite de ces initiatives, 75 000 nouveaux clients ont commencé à recevoir le SRG, ce qui représente 211 millions de dollars en prestations versées à ces nouveaux clients. En outre, DRHC a amélioré le processus de demande du SRG en simplifiant les formulaires qu'utilisent les nouveaux clients et ceux qui ne renouvellent pas leur demande de SRG en juillet par l'entremise de leur déclaration de revenus.

Parmi les mesures prises en 2002-2003, nous nous sommes consacrés à la sensibilisation directe, à la communication et à la distribution de documents d'information, tels que les feuillets d'information annuels accompagnant les T4 (7,5 millions), les États de compte du cotisant au RPC (4,5 millions en 2002-2003) et les trousses de demande anticipée à la SV et au RPC (environ 250 000 par année). De surcroît, nous avons établi un vaste réseau de partenariats avec les fournisseurs de services communautaires qui offrent de l'aide aux aînés à faible revenu, notamment les responsables de banques alimentaires, de programmes de distribution de repas et de refuges.

La simplification du processus de demande du SRG demeure un volet crucial du travail effectué par DRHC pour moderniser le service aux Canadiens. Le Ministère continue de travailler de concert avec l'ADRC afin de mettre en place les éléments requis (systèmes et procédures) pour simplifier encore plus le processus de renouvellement du SRG.

Dans notre *Rapport ministériel sur le rendement de 2001-2002* et notre réponse au rapport de 2001 du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées, intitulé *Le Supplément de revenu garanti à la portée de tous : un devoir*, nous nous sommes engagés à présenter les résultats de la campagne d'envois et à produire des estimations du nombre de clients potentiellement admissibles qui ne reçoivent pas la pension de la SV, le SRG ni l'Allocation. D'après les résultats du *Rapport actuariel (5e) sur le Programme de la sécurité de la vieillesse* (mai 2002), en 2000, 98,2 % des aînés recevaient la pension de la SV. En général, ceux qui ne touchaient pas la pension de la SV ne satisfaisaient pas aux critères de résidence. Selon la meilleure évaluation fondée sur les données de 2000 provenant de Statistique Canada, on estime à 196 500 le nombre de bénéficiaires potentiels du SRG et à 54 000 le nombre de clients potentiellement admissibles à l'Allocation qui n'avaient pas présenté de demande en 2000[8]. Les initiatives de DRHC visant à accroître le taux de participation à ces programmes devraient permettre au Ministère de communiquer avec bon

[8] Il est difficile d'évaluer le nombre d'aînés qui ne touchent pas le SRG ou l'Allocation, car l'admissibilité à ces programmes dépend du revenu. Certains aînés ne remplissent pas de déclaration de revenus, et les données sur leur revenu ne sont pas disponibles. DRHC a produit des estimations en fonction des données sur les déclarants provenant de Statistique Canada. Les données au-delà de 2000 provenant de Statistique Canada ne sont pas encore disponibles; les statistiques fondées sur les déclarations de revenus de 2002 ne seront pas diffusées avant l'automne 2004.

nombre des clients potentiels. Néanmoins, DRHC poursuivra ses démarches pour améliorer le processus de demande et de versement des prestations.

Les personnes handicapées

Le Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada assure des prestations aux cotisants du RPC ayant une invalidité grave et prolongée qui satisfont aux critères d'admissibilité. Au cours de 2002-2003, nous avons versé des prestations à 282 000 personnes admissibles.

Nous communiquons par téléphone avec tous les clients qui présentent une demande de prestations d'invalidité du RPC. Nous leur expliquons alors comment nous traiterons leur demande, nous leur indiquons les renseignements qu'ils doivent nous transmettre et nous répondons à leurs questions. Lorsque l'admissibilité des clients a été déterminée, nous les appelons pour leur expliquer la décision qui a été prise et nous leur envoyons ensuite une lettre personnalisée comportant des renseignements détaillés. S'il y a lieu, nous informons les clients dont la demande a été refusée des autres services et programmes de soutien du revenu disponibles. Depuis l'instauration de ces mesures, le nombre de clients dont la demande a été refusée et qui ont porté la décision en appel a considérablement diminué.

En février 2003, les 282 000 clients qui touchent des prestations d'invalidité du RPC ont reçu le deuxième bulletin annuel destiné aux clients intitulé *Maintenir le lien*, en accompagnement de leur T4. Les bulletins sont également affichés sur notre site Web[9]. La réaction des clients a été très bonne, comme l'ont démontré les commentaires très favorables reçus par le biais du numéro sans frais.

Le 31 mars 2003, 450 personnes profitaient des services de réadaptation professionnelle. Par ailleurs, plus de 2 000 clients ayant déclaré un retour au travail bénéficiaient de la période d'essai de travail de trois mois, pendant laquelle ils continuent de recevoir des prestations. Le RPC a également créé des partenariats avec d'autres fournisseurs de services dans le but d'offrir conjointement des services de réadaptation professionnelle aux clients communs et de les aider ainsi à réintégrer le marché du travail.

Pour donner suite à notre engagement d'amener les clients à jouer un rôle actif, nous avons organisé deux réunions de la Table ronde sur le Programme de prestations d'invalidité du RPC en 2002-2003. Grâce aux réunions des membres de la Table ronde, nous avons pu mieux comprendre les besoins particuliers de nos clients.

Les survivants

Les survivants englobent un large éventail de Canadiens qui ont vécu l'un des événements les plus difficiles : le décès d'un membre de la famille. En 2002-2003, DRHC a versé 3,3 milliards de dollars en prestations à un million de survivants et d'enfants de cotisants au RPC. Le Ministère a aussi accordé 132 millions de dollars aux 30 000 bénéficiaires de l'Allocation au survivant, en plus de verser environ 200 millions de dollars en prestations de décès.

---

[9] Le bulletin Maintenir le lien est disponible à l'adresse http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/pub/dsbnewsfeb_f.shtml.

En 2002-2003, nous nous sommes engagés à faire participer les clients, dont les survivants, à l'élaboration des politiques et des services liés aux programmes. Au cours de 2002, nous avons formé une nouvelle table ronde de clients pour traiter des questions touchant les survivants. Semblable aux autres tables rondes, cette initiative nous a procuré un moyen de tisser des liens avec ce groupe de clients diversifié et d'apprendre quels sont leurs principales inquiétudes et les problèmes auxquels ils sont confrontés. Nous travaillons à la création d'un outil de consultation en ligne, sans pour autant cesser de chercher d'autres moyens de faire participer tous les groupes de clients. De plus, dans le but de créer un partenariat national avec des fournisseurs de services funéraires, notre équipe chargée des relations avec le public a rencontré les représentants de L'Association des Services Funéraires du Canada et a diffusé de l'information à l'intention des fournisseurs de services locaux au sujet des prestations de survivants.

Les cotisants

Les cotisants forment le groupe le plus nombreux de clients des Programmes de la sécurité du revenu. Presque[10] toutes les personnes de plus de 18 ans qui vivent au Canada et qui gagnent un salaire supérieur au salaire minimum fixé, et presque tous les employeurs, doivent verser des cotisations au RPC. Conformément à notre engagement d'offrir des services en ligne, nous avons mis en place la Calculatrice du revenu de retraite canadienne sur Internet en juin 2002[11]. En mars 2003, plus de 40 000 personnes avaient utilisé cet outil en ligne pour évaluer le revenu de retraite qu'elles tireront de sources publiques et privées, notamment de la SV, du RPC, des régimes de pensions de l'employeur et des régimes enregistrés d'épargne-retraite. Nous avons également pris des mesures pour que les cotisants au RPC vivant au Canada puissent faire une demande par Internet pour recevoir leur État de compte du cotisant par la poste[12]. Ainsi, plus de quatre millions de cotisants ont reçu ce document en 2002.

Dans le cadre du Programme de relations avec le public, nous avons établi un vaste partenariat avec l'industrie de la planification financière. Nous avons par ailleurs offert de la formation sur le régime de pensions de l'État à des professionnels qui communiquent quotidiennement avec nos cotisants, en plus de leur transmettre des renseignements à ce sujet.

Les migrants

Au Canada, plus de 350 000 personnes ont vécu et travaillé dans d'autres pays et touchent des pensions provenant de ces pays. Le montant total de ces pensions s'élève à environ 1,7 milliard de dollars par année. En contrepartie, le Canada verse approximativement 350 millions de dollars sous forme de pension de la SV et de prestations du RPC aux bénéficiaires vivant à l'étranger. Pour que les Canadiens continuent de recevoir les pensions des pays où ils ont vécu et travaillé, DRHC conclut des accords de sécurité sociale avec les autres pays. Jusqu'à maintenant, le Canada a signé 46 accords de sécurité sociale bilatéraux, ce qui en fait le pays ayant conclu le plus d'accord de ce type.

---

[10] À l'exception des résidents du Québec, où un programme équivalent est en place, et des personnes qui occupent des emplois exceptés, tels que définis au paragraphe 6(2) du *Régime de pensions du Canada*.

[11] La Calculatrice du revenu de retraite canadienne se trouve à l'adresse https://srv260.hrdc-drhc.gc.ca/.

[12] Pour obtenir l'État de compte du cotisant, on peut en faire la demande à l'adresse http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/soc/proceed_f.shtml.

En 2002-2003, de nouveaux accords conclus avec la République tchèque et la Slovaquie sont entrés en vigueur, de même qu'un accord révisé avec l'Australie. Par ailleurs, la ministre de DRHC a signé un accord complémentaire avec l'Allemagne.

Sommaire des indicateurs de rendement clés

	Indicateurs de rendement clés 2002-2003	Objectif (O) Résultat (R)
√	Pourcentage des appels répondus par un agent de prestation de service dans un délai de trois minutes	O : 95,0 % R : 96,3 %
√	Nombre moyen de jours de travail pour traiter les demandes de sécurité de la vieillesse	O : 28,0 jours R : 21,4 jours
√	Nombre moyen de jours de travail pour traiter les demandes de prestations de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC)	O : 28,0 jours R : 21,6 jours
—	Nombre moyen de jours de travail pour traiter les demandes initiales de prestations d'invalidité du RPC (voir note 1)	O : 62,0 jours R : 68,1 jours
√	Nombre moyen de jours pour traiter un premier niveau d'appel (RPC-Invalidité)	O : 71,0 jours R : 67,5 jours
—	Nombre de bénéficiaires de prestations d'invalidité avec qui un contact de suivi a été fait (voir note 2)	O : 10 000 R : 9 203
—	Nombre de bénéficiaires de prestations d'invalidité cherchant à retourner au travail (voir note 3)	O : 3 000 R : 2 021

Legende	√ Résultats atteints	* Objectif atteint à 95 %	— Résultats non atteints	s/o Objectifs non disponibles

Commentaires

Note 1 : Nous n'avons pas atteint l'objectif relatif à la rapidité du service en raison du roulement de personnel soutenu et de la charge de travail élevée dans certaines régions. Au cours l'exercice, nous avons pris des mesures correctrices pour régler ces problèmes, et le délai d'exécution s'est amélioré de façon constante par la suite. En mars 2003, nous satisfaisions aux objectifs concernant la rapidité du service à l'échelle nationale, puisque le délai de traitement était alors de 55 jours.

Note 2 : L'objectif relatif au rendement a été fixé en fonction des attentes envers la réévaluation des cas complexes et non complexes regroupés. La charge de travail était composée en grande partie de cas complexes qui exigeaient beaucoup de temps et par conséquent, un nombre moins élevé de réévaluation fut accompli avec les ressources disponibles.

Note 3 : Les informations sur les clients cherchant à retourner au travail proviennent principalement des clients eux-mêmes. Auparavant, aussitôt que les clients gagnaient un revenu, ils devaient en informer DRHC. Dans le but d'encourager les clients à tenter un retour au travail pour voir s'ils sont en mesure d'occuper un emploi à temps plein, DRHC a mis en place une nouvelle politique selon laquelle les clients n'ont plus à déclarer leur rémunération au Ministère tant que leurs gains n'atteignent pas 3 900 $. L'instauration de cette politique a entrainé une baisse du nombre de clients qui signalent un retour au travail. Toutefois, il est plus probable que les clients qui déclarent leur rémunération reçoivent des gains suffisamment élevés pour ne plus devoir toucher de prestations d'invalidité du RPC.

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

Ce résultat stratégique démontre le rôle que joue DRHC en créant des possibilités pour permettre aux Canadiens d'acquérir les compétences et les connaissances requises pour prendre la place qui leur revient et contribuer à leur propre développement économique et social et à celui de leur collectivité et de la société canadienne. En 2002-2003, nous avons dans l'ensemble atteint les objectifs et même dépassé certains objectifs fixés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*. Nous avons réalisé ces objectifs dans un contexte où le perfectionnement des compétences est devenu un enjeu majeur pour le gouvernement du Canada. Il s'agit d'un enjeu qui mobilisera tous les secteurs de la société et nous amènera, au fil du temps, à réorienter bon nombre des activités que nous réalisons conformément au résultat stratégique. De plus, la croissance économique soutenue du Canada a fait ressortir la nécessité d'élargir les possibilités d'emplois spécialisés au profit de tous les Canadiens en âge de travailler, particulièrement ceux qui n'ont pas participé pleinement au marché du travail par le passé.

DRHC offre une gamme de programmes et de services aux Canadiens de tous les âges de même qu'aux personnes qui ont des besoins particuliers, dont les Autochtones, les personnes handicapées et les sans-abri. La conception et l'exécution des programmes, de même que l'élaboration et la prestation des services, se font directement ou en partenariat avec les communautés, les autres ordres de gouvernement, les établissements d'enseignement, les organismes autochtones ainsi que les secteurs privé et bénévole.

Depuis plus de 60 ans, le régime d'assurance-emploi (AE) assure le bien-être des bénéficiaires, la stabilité de l'économie et la souplesse du marché du travail, en fournissant un soutien temporaire du revenu aux gens qui perdent leur emploi. Au fil du temps, nous avons créé des prestations pour aider les personnes qui doivent cesser de travailler en raison d'une maladie ou encore de la naissance ou de l'adoption d'un enfant.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours du dernier exercice.

Paiements de transfert législatifs et non législatifs[a]

	2002-2003		
(en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Subventions et contributions non législatives	934,3	1 074,6	964,2
Paiements de transferts législatifs	977,0	582,3	582,3
Sous-total	1 911,3	1 656,9	1 546,5
Prestations versées en vertu de l'assurance-emploi (partie I)	13 712,8	12 894,7 [d]	12 324,7
Assurance-emploi (partie II) – Prestations d'emploi et mesures de soutien	2 187,2	2 141,3 [d]	2 111,4
Sous-total des prestations d'assurance-emploi[b]	15 900,0	15 036,0	14 436,1
Autres - Paiements des rentes sur l'État et du régime d'assurance de la fonction publique[c]	60,9	63,0 [d]	61,8
Dépenses non budgétaires - Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*[c]	1 800,0	1 504,0	1 395,4
Total	19 672,2	18 259,9	17 439,8

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activités, voir les tableaux 2 à 5 aux pages 67 à 71.
b. Les paiements liés à la partie II de l'AE sont présentés selon la méthode de comptabilité d'exercice modifiée. Depuis 2002-2003, la politique comptable a changé, et les états financiers de l'AE sont donc présentés selon la comptabilité d'exercice intégrale. Pour obtenir d'autres renseignements, voir page 74.
c. Pour obtenir d'autres renseignements, voir les pages 72, 76 et 77.
d. Ces données tiennent compte des prévisions de 2002-2003 formulées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*.

Un sommaire des indicateurs de rendement clés relatifs à ce résultat stratégique se trouve aux pages 41 à 43. Pour obtenir plus d'information sur les secteurs d'activités Prestations de revenu d'assurance-emploi et Investissement dans les ressources humaines, consultez la section traitant du résultat stratégique Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces.

Au cours de l'exercice 2002-2003, nous avons établi les priorités stratégiques à l'égard de notre travail dans le but d'offrir aux Canadiens et Canadiennes la possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité. Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*, nous nous sommes engagés à donner suite aux priorités suivantes, lesquelles sont conformes à ce résultat stratégique.

- ***Programme de changement***

Compétences et apprentissage

Investir dans les compétences et l'apprentissage

En février 2002, le gouvernement a diffusé le document *Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada* dans le cadre de la Stratégie d'innovation du Canada[13]. Dans ce document, le gouvernement a fixé des objectifs et des jalons possibles. Il s'est aussi engagé à consulter les intervenants au sujet des enjeux en matière de compétences et d'apprentissage auxquels le pays est confronté et du plan d'action qui s'impose pour maintenir notre prospérité.

Au cours de 2002-2003, plus de 10 000 Canadiens ont participé aux consultations amorcées en mai 2002 qui ont pris fin en novembre 2002, au moment du Sommet national sur l'innovation et l'apprentissage. Les Canadiens ont pu exprimer leurs vues en prenant part à l'une des 33 activités régionales ou des 40 tables rondes et plus qui portaient sur les pratiques exemplaires ou encore en remplissant le cahier de concertation en ligne. Voici ce que les Canadiens nous ont dit : les enjeux sont bien réels et importants; nous devons adopter une approche axée sur l'apprentissage continu pour traiter ces enjeux; nous devons perfectionner les compétences de la main-d'œuvre actuelle, nous assurer de la participation de chacun et investir davantage dans le perfectionnement des compétences en milieu de travail; le savoir et l'information sont indispensables à un sain processus décisionnel[14].

Dans le discours du Trône de 2002, le gouvernement du Canada indique qu'il entend faire du Canada un lieu qui attire talents et investissements et il définit les secteurs clés dans lesquels le pays entier doit continuer d'aller de l'avant. À partir des résultats des consultations, le gouvernement fédéral a établi quatre priorités qui orienteront ses investissements futurs dans les compétences et l'apprentissage :

---

13 Pour plus d'information, voir l'adresse http://www.innovationstrategy.gc.ca/cmb/innovation.nsf/pages/Menu-f .

14 Pour plus d'information, voir l'adresse http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/events_f.shtml.

- créer une nation où les citoyens sont engagés sur la voie de l'apprentissage continu;
- faire en sorte que les possibilités d'apprentissage soient plus nombreuses dans les milieux de travail canadiens;
- créer une main-d'œuvre inclusive;
- faire en sorte que nos mesures reposent sur de l'information de qualité et rendre compte des résultats régulièrement aux Canadiens.

Pour honorer cet engagement global, en 2002-2003, DRHC a consacré une grande partie de son travail aux consultations concernant les thèmes abordés dans *Le savoir, clé de notre avenir*, à l'élaboration initiale de politiques et à la mise au point de solutions de rechange pour traduire ces priorités en résultats dans les années à venir. Les investissements annoncés dans le Budget de 2003 nous permettront de poursuivre le Plan d'action concernant les compétences et l'apprentissage.

À titre d'exemple, dans le Budget de 2003, le gouvernement a annoncé qu'il investirait 100 millions de dollars dans la création de l'Institut canadien sur l'apprentissage. Lorsqu'il sera en opération, l'Institut fournira aux Canadiens les données et l'information dont ils ont besoin pour prendre des décisions éclairées au sujet de leurs investissements dans l'apprentissage. En janvier 2003, nous avons mené des consultations initiales auprès des représentants des provinces, des territoires et de plus de 50 organisations. Ainsi, nous avons pu déterminer les caractéristiques globales de l'Institut qui orienteront nos travaux en 2003-2004 et dans les années suivantes.

Les paragraphes qui suivent présentent les progrès que nous avons réalisés en 2002-2003 en ce qui a trait aux quatre secteurs prioritaires définis dans le discours du Trône de 2002 et aux objectifs et jalons établis dans *Le savoir, clé de notre avenir*. La présente section traite plus loin d'autres nouvelles initiatives dans les domaines tels le développement de la petite enfance, les jeunes et l'augmentation du taux de participation des personnes handicapées aux activités de perfectionnement des compétences et d'apprentissage.

Conformément à l'objectif établi dans *Le savoir, clé de notre avenir*, soit de permettre à tous les Canadiens admissibles d'avoir accès à une éducation postsecondaire de haute qualité, DRHC a examiné des moyens d'améliorer l'aide financière aux étudiants afin de fournir un meilleur soutien aux étudiants dans le besoin et de les encourager à faire des études postsecondaires. Le thème de l'aide financière aux étudiants est revenu fréquemment pendant les consultations sur les enjeux soulevés dans *Le savoir, clé de notre avenir*. À ce sujet, les participants aux consultations ont également discuté des conclusions du groupe de travail fédéral, provincial et territorial qui s'est penché sur les améliorations possibles. Ces activités ont mené aux mesures annoncées dans le Budget de 2003 pour améliorer le Programme canadien de prêts aux étudiants. Les mesures annoncées auront pour résultat d'élargir l'accès aux prêts d'études, de faire augmenter le montant des gains que les étudiants peuvent tirer d'un emploi ou obtenir sous forme de bourses d'études sans que cela ne modifie leur prêt et d'améliorer l'accès à l'aide à la gestion de la dette. La section Élaboration des programmes et des services, plus loin, traite du Programme canadien de prêts aux étudiants.

De plus, notre travail pour favoriser le perfectionnement des compétences et l'apprentissage nous a permis de consolider nos liens avec les collèges communautaires, par le biais de

l'Association des collèges communautaires du Canada (ACCC). À titre d'exemple, nous avons collaboré avec l'ACCC afin d'analyser comment intégrer les compétences essentielles, par exemple la capacité de lire un texte, de travailler avec d'autres et d'utiliser un ordinateur, dans les programmes de cours des collèges. Notre Ministère, Industrie Canada, l'ACCC et les Manufacturiers et exportateurs du Canada ont rassemblé des représentants de collèges communautaires et des dirigeants de petites et moyennes entreprises afin que tous trouvent ensemble des moyens pour que les PME puissent recruter plus aisément dans les collèges l'expertise dont elles ont besoin dans les domaines de la formation, des technologies et des affaires. Les discussions ont amené des idées au sujet de stratégies locales, régionales et nationales. Les parties se sont également entendues pour se rencontrer à nouveau en 2003 afin d'évaluer les progrès accomplis.

En travaillant avec Industrie Canada, d'autres ministères fédéraux ainsi que des spécialistes et des intervenants de l'industrie de l'apprentissage en ligne et des organismes non gouvernementaux, DRHC a mis sur pied la Canadian e-Learning Enterprise Alliance (CeLEA). Cette équipe collabore avec les partenaires du gouvernement afin d'accroître les moyens d'action dans le domaine de l'apprentissage en ligne au Canada, en repérant les occasions qui se présentent à l'échelle internationale dans ce domaine en plein en expansion. Les membres de l'équipe font aussi la promotion d'applications novatrices qu'ils ont mises au point pour l'apprentissage à distance, la gestion de salles de classe virtuelles et la présentation de contenu s'adressant à divers marchés. On compte déjà environ 40 % des membres de la CeLEA qui proviennent de l'industrie canadienne de l'apprentissage en ligne, principalement de petites et moyennes entreprises. La CeLEA contribuera à instaurer une culture de l'apprentissage au Canada en aidant les établissements d'enseignement à faire l'acquisition d'applications d'enseignement en ligne, ce qui devrait par le fait même accroître les possibilités d'apprentissage à la maison, au travail ou dans les établissements d'enseignement.

De plus, nous avons continué d'appuyer les collectivités dans la création des Réseaux d'apprentissage communautaires (RAC). Les RAC permettent aux Canadiens d'avoir accès à une variété de ressources et d'outils technologiques pour l'apprentissage en ligne et servent de ressources aux collectivités qui créent leurs propres réseaux d'apprentissage. En 2002-2003, nous avons investi près de 8 millions de dollars dans ces Réseaux. En mars 2003, on dénombrait environ 80 RAC dans les collectivités du pays; près de la moitié de ces RAC mettent à contribution des citoyens des régions rurales et éloignées. Grâce aux RAC, les membres des collectivités, y compris les membres des groupes défavorisés, ont un accès plus grand aux technologies d'apprentissage et peuvent donc les utiliser davantage. Par ailleurs, les responsables des RAC ont cerné les besoins des groupes d'utilisateurs finals afin de s'assurer d'y répondre. Parce qu'ils offrent des possibilités de perfectionnement des compétences aux apprenants défavorisés ou vivant dans des régions isolées, les RAC contribuent à la création d'une société d'apprentissage au Canada.

Pour faire en sorte que la main-d'œuvre actuelle et future du Canada soit plus qualifiée et plus polyvalente, ce qui constitue l'un des objectifs établis dans *Le savoir, clé de notre avenir*, nous avons réorienté et intégré nos programmes et nos services pour concentrer davantage nos ressources sur les priorités liées au perfectionnement des compétences. Ainsi, en 2002-2003, nous avons conçu et commencé à adopter des stratégies visant l'utilisation des Prestations d'emploi et mesures de soutien actuelles pour donner suite aux priorités du Plan

d'action concernant les compétences et l'apprentissage. Par exemple, dans les régions en régime de cogestion, où les responsabilités n'ont pas été transférées au gouvernement provincial ou territorial, nous travaillons à accroître l'utilisation des tests sur les compétences essentielles, comme les capacités de lecture et d'écriture et l'aptitude à communiquer de vive voix, de même qu'à faire augmenter le nombre d'apprentis.

À l'occasion de la table ronde sur les compétences des Autochtones, à Yellowknife, les participants se sont entendus sur le fait que les Autochtones ne profitaient pas autant des possibilités d'emploi découlant des projets de développement majeurs. Pour régler ce problème, le gouvernement a annoncé dans le Budget de 2003 qu'il accorderait 25 millions de dollars (sur deux ans) au Partenariat autochtone pour l'acquisition de compétences et l'emploi. Cet investissement permettra de consolider les partenariats entre les provinces, les territoires, le secteur privé et les groupes autochtones, de sorte que les Autochtones bénéficient des possibilités économiques majeures et qu'ils profitent ainsi davantage des occasions de perfectionnement des compétences, de la formation et des emplois durables.

Nous avons en outre élaboré la Stratégie des compétences en milieu de travail de DRHC. La stratégie englobe des initiatives majeures portant notamment sur les compétences essentielles, l'alphabétisation en milieu de travail, les programmes d'apprentissage et les conseils sectoriels ainsi que des initiatives visant l'évaluation et la reconnaissance de toutes les formes d'apprentissage, dans le cadre de cours structurés ou non.

Le premier volet clé de cette Stratégie porte sur l'apprentissage, étant donné les besoins en travailleurs qualifiés pour combler les pénuries actuelles et à venir dans de nombreux métiers. Ainsi, la Stratégie appuiera la mise en place d'un système d'apprentissage plus cohérent au Canada, un système qui entraînera une hausse du nombre d'apprentis qui terminent leur programme de formation. Nous avons également travaillé de concert avec nos partenaires afin de trouver des moyens d'inciter un plus grand nombre de Canadiens à envisager de faire carrière dans un métier spécialisé, à améliorer la mobilité des apprentis à la grandeur du Canada et à établir des normes nationales dans les programmes de formation des travailleurs spécialisés.

En 2002-2003, nous avons continué de faire la promotion du Programme du sceau rouge, qui permet aux détenteurs d'un certificat portant le « Sceau rouge » de pratiquer leur métier partout au pays et qui favorise les partenariats stratégiques avec les employeurs, les syndicats, le personnel enseignant et les gouvernements provinciaux et territoriaux. Au cours de 2001, plus de 18 000 apprentis ont terminé leur programme de formation, et on a attribué le Sceau rouge à plus de 10 450 personnes[15].

Dans le cadre de la Stratégie des compétences en milieu de travail de DRHC, nous augmenterons également le soutien financier accordé aux conseils sectoriels du Canada. En 2002-2003, nous avons pris des mesures en vue d'élargir et de renforcer le réseau de conseils sectoriels grâce à l'Initiative de partenariats sectoriels[16]. Ainsi, nous travaillons à la création

---

15 L'année 2001 est l'année la plus récente pour laquelle nos partenaires provinciaux nous ont fourni des renseignements.

16 Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp .

d'un système fondé sur le rendement pour évaluer, démontrer et communiquer les résultats et les réalisations des conseils sectoriels.

Nous avons par ailleurs commencé à approcher d'autres ministères afin qu'ils nous aident à déterminer la nature et la portée stratégique des activités des conseils sectoriels. Ce faisant, nous renforcerons le réseau de conseils sectoriels en améliorant la visibilité des conseils et en les présentant comme des moyens de réaliser le vaste éventail de priorités horizontales du gouvernement qui sont reconnues et appuyées par les autres ministères.

Dans le document *Le savoir, clé de notre avenir,* le gouvernement a proposé la création d'une norme d'excellence intersectorielle en matière de perfectionnement des compétences en milieu de travail, pour appuyer la culture de l'apprentissage continu au travail et accroître la contribution du secteur privé dans la formation et le perfectionnement de la main-d'œuvre. Nous avons consulté des représentants du secteur privé pour échanger au sujet de l'établissement d'une norme des organisations apprenantes et d'un outil d'analyse comparative à l'aide duquel les employeurs pourront évaluer l'apprentissage et les activités de ressources humaines dans leurs organisations.

Le perfectionnement des compétences essentielles nécessaires en milieu de travail constitue la troisième composante clé de la Stratégie des compétences en milieu de travail[17]. Les capacités de lecture et d'écriture comptent pour trois des compétences essentielles, et DRHC en a fait l'une des ses priorités continues. Au cours de 2002-2003, nous avons mis en œuvre une initiative nationale quinquennale d'alphabétisation familiale dans les communautés minoritaires de langue officielle. Nous avons également travaillé de concert avec les provinces, les territoires et d'autres intervenants en alphabétisation dans le cadre d'une panoplie d'activités visant à améliorer les capacités de lecture et d'écriture des adultes du pays. À titre d'exemple, nous collaborons actuellement avec le Centre for Research on Literacy de l'Université de l'Alberta et le Centre for Family Literacy pour la réalisation d'une étude longitudinale qui porte sur un modèle d'alphabétisation familiale intensive. Dans le cadre de la recherche, nous analyserons les incidences à long terme du modèle sur le perfectionnement des capacités de lecture et d'écriture. Dans le but de produire de l'information qui servira de fondement aux décisions en matière de politiques et de programmes, nous avons mené, conjointement avec les provinces et les territoires, l'Enquête internationale sur l'alphabétisation des adultes, qui pour la première fois comportait sur un échantillon de participants autochtones, et nous avons créé un journal de recherche en alphabétisation, qui s'intitule *Literacies: Researching Practice, Practicing Research*[18].

Le *Rapport sur les plans et les priorités* traitait des progrès réalisés dans le cadre d'une initiative connexe, soit le Réseau professionnel étendu (RPE). Il s'agit d'une base de données électronique dont se servent les employeurs et les intervenants pour aider les Canadiens à évaluer leurs compétences et à connaître les compétences exigées selon les professions. En 2002-2003, nous avons défini le cahier des charges de la création du Réseau professionnel étendu. Nous avons ensuite conçu, mis à l'essai et perfectionné le prototype.

---

17 DRHC et d'autres organisations nationales et internationales ont dégagé et validé neuf compétences essentielles : lecture de textes; utilisation des documents; rédaction; calcul; communication orale; capacité de raisonnement; travail d'équipe; informatique; formation continue.

18 Pour plus d'information, voir l'adresse http://www.literacyjournal.ca.

Tous les Canadiens possèdent des compétences et des connaissances de grande valeur. Malheureusement, trop souvent, ces compétences restent sous-utilisées ou sous-rémunérées parce qu'elles ne sont pas officiellement reconnues par les employeurs ou les établissements d'enseignement. C'est pourquoi nous avons fait de la reconnaissance des acquis la quatrième composante clé de la Stratégie des compétences en milieu de travail. Pour donner suite à ce volet de la Stratégie, DRHC intégrera la reconnaissance des acquis dans les pratiques et les programmes du gouvernement du Canada, fera connaître davantage l'importance de cette démarche, fournira des renseignements et des outils pour évaluer les connaissances acquises et mettra en branle des initiatives qui favorisent la reconnaissance de l'apprentissage en milieu de travail. Ainsi, en 2002-2003, nous avons amorcé des recherches ayant pour objectif de faire reconnaître les connaissances et les compétences acquises par les étudiants en sciences infirmières dans le cadre de programmes de formation officiels et non officiels. De plus, nous avons entrepris des démarches pour faire reconnaître les titres de compétences acquis à l'étranger, dans les professions réglementées et non réglementées. Les nouveaux arrivants au pays pourront donc occuper un emploi spécialisé plus rapidement.

➢ ***Programme d'activités continues***

Refonte des politiques et leadership

Gestion de l'assurance-emploi

Le gouvernement a introduit un changement majeur en s'engageant, dans le discours du Trône et le Budget de 2003, à instaurer, après la période de versement des prestations spéciales actuelles de l'AE, six semaines pendant lesquelles les prestataires pourront recevoir des prestations de compassion, à compter de janvier 2004. Ce nouveau type de prestations assurera le soutien du revenu et la protection correspondante des emplois, en vertu du *Code canadien du travail*, des personnes qui s'absentent du travail pour prendre soin d'un parent, d'un enfant ou d'un conjoint gravement malade. On estime que 270 000 travailleurs profiteront annuellement de ce nouveau type de prestations. Nous avons appuyé la préparation et l'examen parlementaire du projet de loi C-28, qui comporte les dispositions sur l'instauration des prestations de compassion, et avons commencé à planifier le versement des prestations à partir de janvier 2004. Par ailleurs, à la suite de modifications réglementaires, les apprenants qui suivent plusieurs cours de formation dans le cadre d'un même programme d'apprentissage n'ont plus qu'à observer un seul délai de carence.

En outre, nous avons poursuivi le Projet de lisibilité de l'AE amorcé à l'automne 2000. L'objectif du projet est de rendre la loi relative à l'AE plus facile à comprendre et à interpréter. Le projet fait suite aux préoccupations exprimées au fil des ans par les fonctionnaires, les juges, les avocats, les membres de groupes d'intérêt et d'autres travailleurs qui utilisent la loi dans le cadre de leurs fonctions. Pour réaliser ce projet, qui tire à sa fin, nous avons mené de vastes consultations auxquelles ont participé diverses parties intéressées, d'autres ministères et organismes fédéraux et les membres du groupe consultatif dirigé par les commissaires de l'AE représentant les employeurs et les travailleurs.

Politique et programmes à l'intention des personnes handicapées

Le gouvernement du Canada vise l'inclusion de tous les Canadiens dans les milieux de travail et les collectivités, y compris les personnes handicapées. En 2002-2003, nous avons continué d'assumer nos responsabilités à l'égard des programmes au moyen de deux initiatives majeures. D'abord, grâce au Fonds d'intégration, nous aidons les personnes handicapées à se préparer en vue du marché du travail, à décrocher un emploi et à le conserver ou encore à se tourner vers le travail autonome. En 2002-2003, en collaborant avec les organismes qui fournissent du soutien aux personnes handicapées et en travaillant directement avec les clients, nous avons permis à environ 3 600 clients de parfaire leurs compétences et de se préparer en vue d'un emploi. Les dépenses entraînées par ces activités se sont élevées à 25 millions de dollars, ce qui comprend les fonds de fonctionnement. Parmi les clients qui ont reçu du soutien, 1 794 personnes ont décroché un emploi. À partir de l'évaluation et de la vérification du Fonds d'intégration de 2002, nous avons également commencé à donner suite aux recommandations visant l'amélioration du programme[19]. Ces recommandations devraient se traduire par les résultats suivants : perfectionnement des méthodes de planification financière, renforcement de la responsabilisation à l'égard des résultats, amélioration de la promotion du Fonds d'intégration s'inscrivant dans la stratégie globale de communication sur les questions concernant les personnes handicapées et soutien accru envers le contrôle financier exercé dans le cas des dossiers complexes dans lesquels de fortes sommes sont en jeu.

L'autre initiative majeure est le programme d'Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), dans le cadre duquel nous versons annuellement 193 millions de dollars aux provinces pour financer les programmes et les services admissibles pour aider les personnes à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le conserver[20]. Les accords relatifs à l'AEPH devaient prendre fin le 31 mars 2003, mais ils ont été prolongés d'une année, tandis qu'on négocie actuellement de nouveaux accords fondée sur les leçons tirées de la mise en œuvre de l'AEPH. En mai 2002, les ministres responsables des services sociaux ont fait paraître le Rapport national sur l'AEPH (1999-2001)[21]. Le rapport décrit les services et les programmes provinciaux financés dans le cadre de l'AEPH qui s'adressent aux personnes handicapées, de même que les indicateurs des résultats limités. Les provinces se sont engagées à recueillir des données complètes.

Les travaux réalisés dans le cadre de l'AEPH viennent s'ajouter aux efforts déployés conjointement pour définir le nouveau cadre fédéral-provincial-territorial, qui servira de fondement à la stratégie exhaustive d'aide à l'emploi des personnes handicapées en âge de travailler. Les ministres responsables des services sociaux ont approuvé le cadre en novembre 2002. Le cadre précise les objectifs et les secteurs prioritaires à traiter pour améliorer la situation des personnes handicapées sur le marché du travail en éliminant les

[19] Des renseignements supplémentaires sur les paiements de transfert pour le Fonds d'intégration se trouvent à la Section V du RMR intitulée « Détails sur les paiements de transfert ».

[20] Pour plus d'information sur cette initiative, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp [site Web du SCT sur les initiatives horizontales].

[21] AEPH – Rapport national (1999-2001); http://www.socialunion.gc.ca/pwd/EAPD2002/index_f.htm.

obstacles à leur emploi et à leur apprentissage. En définissant ce nouveau cadre, on a mis l'accent sur l'obligation de produire des rapports au public.

Ces mesures conjointes faisaient suite au travail effectué dans le cadre du Plan d'action fédéral concernant les personnes handicapées. Ainsi, afin de concevoir des mécanismes de reddition de compte efficaces et d'améliorer les programmes à l'intention des personnes handicapées, nous avons coordonné la préparation d'un rapport sur les programmes et les services fédéraux destinés aux personnes handicapées. Le rapport a été diffusé en 2002[22]. Les indicateurs présentés dans le rapport servent de bases pour mesurer les principaux résultats, tels le revenu et l'emploi des personnes handicapées, et évaluer les capacités des organismes qui aident les personnes handicapées. Ces indicateurs permettront aussi de suivre les tendances futures. Nous avons également examiné les programmes et les services fédéraux destinés aux personnes handicapées pour relever les lacunes auxquelles il faut remédier, notamment les faibles niveaux d'éducation des personnes handicapées, l'attitude des employeurs et les problèmes en ce qui concerne l'adaptation du lieu de travail. À cette fin, nous avons établi un cadre de travail qui fournit des outils pratiques, comme ceux servant à intégrer la notion d'accessibilité et d'inclusion, dont les ministères commenceront à se servir en 2003-2004 pour voir à ce qu'il n'y ait pas de discrimination à l'égard des personnes handicapées dans les politiques et les programmes éventuels[23].

Assurer de bonnes relations fédérales-provinciales-territoriales

Au nombre des activités réalisées conformément au présent résultat stratégique se trouvent de nombreux exemples de relations productives et collaboratives entre les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux. Ces collaborations cadrent avec le mandat de DRHC de renforcer les possibilités pour permettre aux Canadiennes et aux Canadiens de contribuer pleinement à leur milieu de travail et à leur collectivité. En ce sens, deux ententes multilatérales majeures ont été conclues par les ministres responsables des services sociaux : l'une des ententes porte sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants et l'autre, sur une stratégie exhaustive d'aide à l'emploi pour les personnes handicapées.

L'une des autres priorités portait sur l'achèvement de l'examen triennal de l'Entente-cadre sur l'union sociale, dans laquelle les gouvernements se sont engagés à travailler conjointement afin de répondre aux besoins des Canadiens en matière de santé, d'éducation postsecondaire, d'aide sociale et de services sociaux. L'examen a été effectué par le Conseil de ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux sur la refonte des politiques sociales. Le Conseil a terminé l'examen et l'a remis aux premiers ministres en 2003-2004.

En outre, le Ministère a travaillé étroitement avec les gouvernements provinciaux et territoriaux pour assurer l'application harmonieuse des ententes sur le développement du marché du travail qui permettent aux Canadiens de profiter des programmes et des services efficaces, conçus selon les besoins de la province ou du territoire visé.

Nous avons poursuivi notre travail conformément au plan d'action triennal pour améliorer l'Information sur le marché du travail (IMT), par l'entremise du Comité directeur de l'IMT

[22] *Vers l'intégration des personnes handicapées*, http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/menu/home.shtml.
[23] Voir l'adresse http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/documents/text/businessPlan0304.txt.

du Forum des ministres du marché du travail. L'IMT procure aux Canadiens un moyen d'accéder rapidement à de l'information sur le marché du travail, de grande qualité et pertinente, et qui les aide à prendre des décisions au sujet de l'apprentissage et du travail.

Repositionner la Stratégie emploi jeunesse

En 1997, le gouvernement du Canada a lancé la Stratégie emploi jeunesse (SEJ)[24], afin d'accroître l'employabilité des jeunes Canadiens par un meilleur accès à l'apprentissage, l'appui aux initiatives de transition de l'école au travail et l'aide aux jeunes aux prises avec de faibles perspectives d'emploi. Les Initiatives emploi jeunesse de DRHC, établies dans le cadre de la SEJ, prévoyaient quatre secteurs d'activité : Jeunes stagiaires Canada, Service jeunesse Canada, Jeunesse internationale et Objectif emplois d'été pour étudiants. En 2002-2003, ces activités ont aidé plus de 65 000 jeunes à acquérir de l'expérience professionnelle, moyennant un investissement de 211,5 millions de dollars. À la suite des trois premiers programmes, 8 077 jeunes ont obtenu un emploi ou sont devenus des travailleurs indépendants, et 1 551 jeunes sont retournés aux études. Parmi les 51 181 étudiants qui ont participé au programme d'été, on estime que plus de 90 % des jeunes, soit 47 087 jeunes, ont repris leurs études en septembre.

En février 2002, dans le cadre du Plan d'innovation et d'apprentissage, le gouvernement du Canada s'est engagé à améliorer la souplesse et l'efficacité de la SEJ pour mieux outiller les jeunes afin qu'ils aient les compétences nécessaires pour trouver un emploi dans l'économie du savoir d'aujourd'hui. Cet engagement était énoncé dans le discours du Trône de 2002, dans lequel le gouvernement reconnaissait la nécessité d'orienter les ressources affectées à la SEJ pour cibler davantage les clients qui doivent surmonter des obstacles à l'emploi et pour répondre aux besoins changeants sur le marché du travail. Les résultats de recherches, d'études, d'évaluations et de consultations démontrent également que les besoins du marché du travail évoluent et qu'il faut adapter en conséquence les programmes destinés aux jeunes.

En 2002-2003, nous avons renouvelé la SEJ, qui est offerte par 14 ministères et organismes fédéraux sous la direction de DRHC, de sorte qu'elle réponde mieux aux besoins des jeunes, surtout de ceux qui font face à de multiples obstacles pour participer pleinement au marché du travail. La nouvelle Stratégie simplifiée comporte trois volets : Objectif carrière, Connexion compétences et Expérience emploi été. Ces programmes, exécutés en fonction de modalités générales et selon un cadre de reddition de comptes commun, ont été mis en branle le 1er avril 2003.

L'initiative Mobilité académique internationale fait aussi partie de la SEJ et comprend des activités qui aident les jeunes à acquérir des compétences en demande à l'échelle internationale grâce à des échanges d'études postsecondaires avec des établissements d'enseignement en Europe, aux États-Unis et au Mexique.

[24] Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp .

Miser sur un secteur bénévole dynamique pour promouvoir le développement humain

La collaboration étroite entre les organisations bénévoles et DRHC prend diverses formes. C'est pourquoi nous attachons une grande importance à l'Initiative sur le secteur bénévole et communautaire fédérale et que nous jugeons nécessaire de renforcer les moyens d'action de ce secteur en prenant des mesures qui évoluent au fil du temps.

Au cours de 2002-2003, DRHC a participé à l'élaboration de deux codes de bonnes pratiques[25]. En premier lieu, le Code de bonnes pratiques pour le dialogue sur les politiques est un outil qui permet d'approfondir le dialogue entre le gouvernement fédéral et le secteur bénévole, à différentes étapes de la conception des politiques publiques. D'autre part, le Code de bonnes pratiques de financement sert de base aux échanges entre le gouvernement du Canada et le secteur bénévole dans le domaine des politiques et des pratiques de financement. De plus, nous avons établi un plan d'action en quatre volets, nous avons évalué notre état de préparation quant à la mise en place des codes et nous avons nommé un champion responsable pour le Ministère de l'application de l'Accord et des codes. Au fil du temps, les deux codes devraient améliorer la capacité du secteur bénévole d'offrir des programmes et des services aux Canadiens.

DRHC continue de coprésider la Table conjointe sur le renforcement des moyens d'action, qui rassemble des représentants du gouvernement fédéral et du secteur bénévole. Le travail de la Table conjointe s'est traduit par la mise en branle de projets qui visent à mieux faire connaître le secteur bénévole. Par exemple, le Centre canadien de philanthropie dirige un groupe de recherche et mène actuellement la première étude exhaustive sur le secteur bénévole au Canada, ce qui nous fournira des données et des renseignements supplémentaires sur lesquels appuyer nos travaux. Nous finançons aussi des projets pour renforcer les moyens d'action des organismes du secteur bénévole dans les domaines des politiques, des ressources humaines et du perfectionnement des compétences.

En avril 2002, la ministre de DRHC a remis le Prix Thérèse-Casgrain du bénévolat à Mme Patricia Anzovino et à M. Samuel Bowman. Ce prix est remis chaque année à deux Canadiens qui se sont distingués tout au long de leur vie par leur engagement envers l'action bénévole.

Par ailleurs, nous avons travaillé de concert avec le ministère du Patrimoine canadien et les responsables d'organismes bénévoles afin de mettre en branle la nouvelle Initiative canadienne sur le bénévolat. Cette Initiative vise à favoriser le recrutement de bénévoles dans les organismes du secteur bénévole, à encourager les Canadiens à s'engager au sein des organismes et à enrichir les expériences de bénévolat. En 2002-2003, nous avons défini le cadre relatif à l'Initiative canadienne sur le bénévolat, qui comprend trois centres nationaux, 13 composantes locales et une structure de gouvernance. Nous avons également déterminé quels sont les trois centres nationaux qui feront la promotion du bénévolat à la grandeur du pays. Le Centre canadien de philanthropie administrera le Centre de développement du

[25] Pour plus d'information, voir l'adresse http://www.vsi-isbc.ca/fr/joint_tables/accord/codes.cfm.

savoir, et l'organisme Bénévoles Canada gèrera le Centre d'information, de renforcement des compétences et de sensibilisation ainsi que le Centre de soutien communautaire.

Donner aux enfants un bon départ dans la vie

Le gouvernement s'est engagé depuis longtemps à soutenir les familles et les enfants. Il a favorisé la croissance économique et la création d'emplois et a effectué des investissements considérables pour renforcer le revenu des familles dans le besoin et les services qui leur sont offerts. Dans le Budget de 2003, le gouvernement a réitéré son engagement de longue date de faire en sorte que les enfants aient le meilleur départ possible dans la vie. Par conséquent, le Budget a des incidences importantes sur des politiques et des secteurs de programmes dont DRHC est responsable.

Dans le budget de 2003, le gouvernement du Canada a annoncé l'adoption d'un plan d'investissement à long terme qui bonifiera de 965 millions de dollars par année d'ici 2007 le supplément de la Prestation nationale pour enfants (PNE)[26], versé dans le cadre de la Prestation fiscale canadienne pour enfants, afin d'aider les familles à faible revenu. Ces investissements porteront à 3 243 $ la prestation annuelle maximale pour un premier enfant. Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux entendent évaluer les progrès réalisés grâce à la Prestation nationale pour enfants et aux initiatives connexes, et rendre compte de ces progrès. Dans le but de présenter les résultats de ces initiatives aux Canadiens, les gouvernements ont rédigé conjointement le rapport annuel[27].

Conscient des coûts supplémentaires que doivent souvent supporter les parents qui élèvent un enfant ayant une grave incapacité, le gouvernement a annoncé dans le Budget de 2003 qu'il instaurera une nouvelle Prestation pour enfants handicapés. Depuis juillet 2003, les familles à revenu faible ou modeste qui font face à des difficultés pour élever leur enfant handicapé peuvent recevoir cette prestation, qui peut atteindre 1 600 $ par enfant. Ainsi, toutes les familles qui touchent actuellement le supplément de la PNE et dont l'enfant est admissible au crédit d'impôt pour personnes handicapées recevront des prestations intégrales. DRHC collabore avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada afin d'instaurer cette prestation.

Tel que mentionné auparavant dans la présente section, un nouveau type de prestations de compassion assurera le soutien du revenu et la protection correspondante des emplois, en vertu du *Code canadien du travail*, des personnes qui s'absentent du travail pour prendre soin d'un parent, d'un enfant ou d'un conjoint gravement malade.

En outre, pour répondre aux besoins des parents qui ont recours aux services de garde hors du milieu familial, nous travaillons de concert avec nos collègues provinciaux et territoriaux à l'adoption du cadre multilatéral sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants[28]. Ce cadre prévoit le transfert de 900 millions de dollars, sur les cinq prochaines années, aux provinces et aux territoires, afin de leur permettre d'améliorer l'accès à des programmes abordables et

[26] Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp .

[27] Pour plus d'information sur les rapports provisoires de la Prestation nationale pour enfants, voir http://socialunion.gc.ca

[28] Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

de qualité, réglementés par les provinces et les territoires, pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. Comme le précise le cadre, les gouvernements accordent une grande importance à la reddition de compte aux Canadiens. C'est pourquoi ils se sont engagés à présenter, à compter de l'automne 2003, des rapports transparents qui indiqueront clairement quels sont les progrès réalisés à l'égard de l'accès à des programmes et à des services réglementés qui sont à la mesure de nos moyens. Comme il est important d'évaluer l'efficacité et les résultats des initiatives entreprises, les gouvernements entendent aussi définir un cadre d'évaluation pour l'apprentissage et la garde des jeunes enfants.

Les nouveaux investissements du gouvernement dans l'apprentissage et la garde des jeunes enfants s'appuieront sur les bons résultats de l'Entente fédérale-provinciale-territoriale sur le développement de la petite enfance, conclue par les premiers ministres en septembre 2000. En 2002-2003, en collaboration avec Santé Canada, d'autres ministères fédéraux et nos partenaires provinciaux et territoriaux, nous avons poursuivi nos travaux pour donner suite aux engagements pris dans l'Entente sur le développement de la petite enfance, en particulier, les engagements concernant la présentation de rapports au public.

En concluant l'Entente sur le développement de la petite enfance, les gouvernements se sont engagés à rendre compte annuellement des activités et des dépenses. Pour respecter cet engagement, les gouvernements provinciaux et territoriaux produisent des rapports, conformément au Cadre commun, sur l'augmentation des fonds accordés aux quatre secteurs prioritaires établis dans l'Entente, à savoir[29] :

- la santé durant la grossesse, à la naissance et au cours de la petite enfance;
- le soutien aux parents et aux familles;
- le développement de la petite enfance, l'apprentissage et les soins aux enfants; et
- le soutien communautaire.

Dans le cadre de l'Entente sur le développement de la petite enfance, les gouvernements participants ont également diffusé des rapports réguliers qui comportent des indicateurs communs sur le bien-être des jeunes enfants. Une série de rapports destinés au public est parue à l'automne 2002. Les rapports procurent aux citoyens un moyen de suivre les progrès accomplis dans l'amélioration du bien-être des jeunes enfants du pays et constituent pour les gouvernements un outil précieux sur lequel fonder les décisions.

Pour répondre aux besoins uniques des enfants autochtones, nous collaborons avec Santé Canada et Affaires indiennes et du Nord Canada pour mettre en place la Stratégie fédérale de développement de la petite enfance autochtone. Dans le cadre de la Stratégie, 320 millions de dollars seront investis, sur cinq ans, pour améliorer le Programme d'aide préscolaire aux Autochtones et l'Initiative visant la garde d'enfants chez les Inuits et les Premières Nations, pour suivre le bien-être des enfants autochtones et pour atténuer les répercussions du syndrome d'alcoolisme fœtal et les effets de l'alcool sur le fœtus dans les collectivités des Premières Nations et des Inuits. L'un des éléments de la Stratégie prévoit l'investissement de

[29] Pour plus d'information, voir l'adresse http://socialunion.gc.ca/ et pour de l'information sur l'Initiative horizontale sur le Développement de la petite enfance, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

9,05 millions de dollars supplémentaires par année dans l'Initiative visant la garde d'enfants chez les Inuits et les Premières Nations (IGEIPN), qui permet de financer des services de garde abordables et de qualité dans les collectivités des Premières Nations et des Inuits. En 2002-2003, dans le cadre de l'IGEIPN, environ 6 800 places de garde ont été financées, et 7 400 places ont été créées indirectement, pour des dépenses annuelles de 50 millions de dollars. Pour compléter la Stratégie fédérale, le gouvernement a annoncé dans le Budget de 2003 qu'il accorderait 35 millions de dollars de plus, sur cinq ans, aux programmes d'apprentissage et de garde des jeunes enfants des Premières Nations, principalement ceux qui vivent dans les réserves.

DRHC poursuit ses démarches pour contribuer à répondre aux besoins des familles et des enfants en ce qui concerne l'acquisition des connaissances et l'échange d'information. Le Ministère accorde donc des fonds aux organismes sociaux sans but lucratif et aux organismes du secteur bénévole, conformément au Programme de partenariats pour le développement social[30], pour financer les projets pancanadiens d'apprentissage et de garde des enfants de zéro à six ans. En 2002-2003, nous avons investi environ 7,2 millions de dollars dans des projets qui suscitent l'innovation dans l'apprentissage et la garde des jeunes enfants. À mesure que les projets prennent fin, les résultats sont communiqués à la grandeur des réseaux et aux centres d'information nationaux, comme la Child Care Research Unit de l'Université de Toronto et la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance[31]. En outre, le gouvernement du Canada continue de financer l'Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes et le projet Comprendre la petite enfance[32]. Ces investissements continus dans la recherche contribuent à améliorer la compréhension du développement des enfants et des jeunes, ce qui permet à DRHC de déterminer quelles sont les meilleures façons d'aider les familles canadiennes.

Élaboration des programmes et des services

Mise en œuvre du Programme canadien de prêts aux étudiants

Le gouvernement du Canada a fixé comme objectif national, dans le document *Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada*, de permettre à tous les Canadiens d'avoir accès à une éducation postsecondaire de haute qualité[33]. Il traite également dans le document du soutien financier de base que nous fournissons actuellement par l'entremise du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) et des Subventions canadiennes pour études (SCE)[34].

En 2002-2003, nous avons aidé environ 440 000 étudiants de niveau postsecondaire à profiter de possibilités d'apprentissage. De ce nombre, près de 340 000 étudiants ont reçu

30 Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

31 Pour plus d'information sur les pratiques exemplaires relatives aux enfants, voir les adresses http://www.cfc-efc.ca et http://www.childcarecanada.org/ (site anglais).

32 Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

33 Pour plus d'information, voir l'adresse http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/accueil.shtml.

34 Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp (site Web du SCT sur les initiatives horizontales).

environ 1,6 milliard de dollars en subventions et en prêts d'études. Les quelque 100 000 autres étudiants ont reçu une bonification d'intérêt pour des prêts antérieurs, sans emprunter davantage au cours de cette même année. Nous avons aussi pris diverses mesures pour moderniser l'aide offerte :

- Nous avons apporté des améliorations à la Subvention canadienne pour études à l'intention des étudiants handicapés qui profiteront à plus de 3 000 étudiants par année. La subvention maximale accordée aux étudiants handicapés pour les aider à supporter les coûts exceptionnels liés à l'équipement et aux services particuliers dont ils ont besoin pour leurs études est passée de 5 000 $ à 8 000 $, et les étudiants peuvent maintenant recevoir une subvention supplémentaire pour couvrir les coûts exceptionnels pouvant atteindre 2 000 $ par année.

- Pour simplifier les programmes de prêt d'études, nous avons conclu des accords avec l'Ontario et la Saskatchewan dans le cadre desquels nous harmoniserons le traitement des prêts fédéraux et provinciaux dans les deux provinces.

- Nous avons mis en branle le projet de validation du numéro d'assurance sociale (NAS) au moment de la présentation d'une nouvelle demande de prêt en Ontario. Ainsi, les employés de la province peuvent confirmer la validité du NAS fourni par les étudiants qui font une demande de prêt, ce qui fait diminuer le risque de fraude. Cette mesure s'inscrivait dans un projet touchant l'ensemble du régime de prêts pour améliorer la gestion des risques et l'intégrité globale du programme.

Nous avons accordé une attention particulière à l'aide aux étudiants dans nos démarches d'information. Nous avons notamment amélioré le site Web de Ciblétudes interactif[35], afin de le rendre plus utile pour les 2,5 millions de Canadiens qui l'ont visité en 2002-2003 dans le but de définir leurs objectifs en matière d'apprentissage et de trouver un moyen de financer leur formation. Le site Web est maintenant plus facile à consulter et présente de l'information fondée sur les besoins des utilisateurs concernant les choix de formation, la planification financière et l'aide financière aux étudiants. Nous continuons de miser sur l'expertise et l'apport des principaux fournisseurs d'information des organismes non gouvernementaux et du secteur privé pour soutenir la prestation des services en ligne de Ciblétudes interactif. Grâce à ce site, les Canadiens peuvent obtenir de l'information détaillée en utilisant un portail unique qui est axé sur leurs besoins, afin de prendre des décisions éclairées.

Programme de la subvention canadienne pour l'épargne-étude

Le Programme de la subvention canadienne pour l'épargne-étude (SCEE) s'inscrit dans la poursuite de l'objectif établi dans le document *Le savoir, clé de notre avenir*, soit de « *permettre à tous les Canadiens d'avoir accès à une éducation postsecondaire de haute qualité* » en aidant les parents à économiser en vue des études postsecondaires de leurs enfants. Dans le cadre du Programme, nous versons des subventions pouvant aller jusqu'à 400 $ par année, et jusqu'à 7 200 $ au total, aux bénéficiaires d'un Régime enregistré d'épargne-études (REEE).

[35] Site Web de Ciblétudes interactif : http://canlearn.ca.

Depuis le début du Programme de la SCEE en 1998, nous évaluons que plus de 1,9 million de bénéficiaires d'un REEE ont reçu un montant supérieur à 1,5 milliard de dollars (343 millions de dollars en 2002-2003) sous formes de subventions, ce qui représente plus de 7,5 milliards de dollars (1,9 milliard de dollars en 2002-2003) en cotisations à des REEE pour financer les études postsecondaires des enfants. En 2002-2003, 52 000 Canadiens ont pu faire des études grâce au Programme. De plus, nous estimons que 26 % des Canadiens de zéro à 17 ans étaient bénéficiaires d'un REEE et avaient profité de la SCEE en mars 2003. Au cours de 2002-2003, nous avons aussi amélioré nos services aux Canadiens puisque nous avons offert de la formation à environ 45 % des institutions financières qui offrent des services de première ligne à nos clients et qui administrent la SCEE.

Mise en œuvre de l'Initiative nationale pour les sans-abri

Depuis le lancement de l'Initiative nationale pour les sans-abri (INSA)[36] en 1999, nous comptons d'importantes réalisations, comme le démontrent les résultats d'évaluations effectuées, la rétroaction des représentants communautaires, des experts et des intervenants nationaux, les rapports produits par les collectivités et l'analyse de résultats de projets. L'INSA a permis de mobiliser les collectivités, de créer des partenariats, de renforcer la collaboration entre les intervenants locaux, de mieux faire connaître les enjeux liés à l'itinérance et d'accroître les ressources fournies par les gouvernements provinciaux et territoriaux, les administrations municipales et les secteurs bénévole et privé pour lutter contre l'itinérance.

Le 31 mars 2003, nous avions financé 1 741 projets spécifiques et relevant des entités communautaires dans le cadre de l'Initiative de partenariat en action communautaire, du volet de l'INSA qui s'adresse aux jeunes et du volet Autochtones sans abri en milieu urbain. Ces projets devraient se traduire par les résultats suivants :

- On a créé 8 068 nouvelles places dans les refuges et construit ou rénové 324 refuges, 220 complexes de logements de transition et 70 immeubles de logements supervisés. Dans l'ensemble ces projets ont permis à 101 989 personnes d'avoir accès à un refuge[37].
- On a mis en œuvre 793 projets axés sur les services grâce auxquels 134 935 personnes ont profité de services de soutien (counseling, traitement pour toxicomanies ou services de santé).
- On a permis à 294 190 personnes de bénéficier des services de 368 établissements (p. ex., soupes populaires, banques alimentaires, centres de jour/soir, dépôts de vêtements et de meubles et autres centres semblables).
- Des projets ont permis de recueillir 199,6 millions de dollars en contributions financières et en nature de la part de l'ensemble des gouvernements provinciaux et territoriaux, en plus de les amener à participer activement à la planification et à la mise en œuvre du volet IPAC de l'INSA.

[36] Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

[37] Ce nombre ne représente pas nécessairement des clients différents. La méthode employée tenait compte de la multitude de services et d'établissements auxquels les sans-abri ont accès.

- Ces projets ont aussi permis d'obtenir 324,8 millions de dollars en contributions financières et en nature des administrations municipales, des autres ministères fédéraux et des secteurs privé et bénévole; les municipalités jouent un rôle actif dans les collectivités désignées par l'IPAC et, dans 12 collectivités, les municipalités assument la principale responsabilité de l'exécution de l'IPAC.
- La collaboration a aussi été renforcée, et la mise à contribution du secteur privé a permis de recueillir 33,8 millions de dollars.
- On a approuvé le transfert de 23 biens immobiliers à des fournisseurs de services communautaires dans le cadre de l'initiative visant les biens immobiliers excédentaires fédéraux pour les sans-abri.

Dans le Budget de 2003, le gouvernement a annoncé qu'il prolongerait l'Initiative de partenariat en action communautaire de trois ans pour « donner plus de pouvoirs aux collectivités afin qu'elles puissent s'attaquer aux divers problèmes des sans-abri ». En mars, le premier ministre a aussi annoncé le prolongement de l'Initiative nationale pour les sans-abri et l'investissement de 405 millions de dollars sur les trois prochaines années.

Stratégie de développement des ressources humaines autochtones

La Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA), qui s'inscrit dans le cadre du plan d'action global du gouvernement pour aider les Autochtones, est une stratégie d'habilitation communautaire qui vise tous les groupes autochtones et qui leur transfère la responsabilité de la conception et de l'exécution de programmes relatifs au marché du travail pour aider les Autochtones à se préparer au marché du travail, à trouver un emploi et à le garder. Dans le cadre de la SDRHA, nous avons signé 79 Ententes de développement des ressources humaines autochtones (EDRHA) avec les responsables des collectivités pour garantir l'exécution efficace des programmes partout au pays.

La SDRHA[38] est une initiative qui a porté ses fruits. En travaillant avec nos partenaires autochtones, nous avons pu dépasser les objectifs fixés pour 2002-2003. Au cours de cet exercice, 17 874 clients autochtones ont décroché un emploi (le coût moyen était de 15 000 $ par intervention) et 7 247 clients ont repris leurs études. De plus, la SDRHA a également permis de créer environ 6 800 places de garde dans 442 des collectivités des Premières Nations et des Inuits. Par conséquent, nous avons réalisé des économies de quelque 15 millions de dollars en prestations d'AE non versées, en vertu de la partie I de la Loi.

Information sur le marché du travail

En ayant accès à de l'information sur le marché du travail (IMT) pertinente, les Canadiens peuvent prendre des décisions éclairées sur l'apprentissage et le travail. Nous avons continué de mettre en œuvre le plan d'action de trois ans dans le but d'améliorer l'Information sur le marché du travail par l'entremise du Groupe de travail de l'IMT, qui fait partie du Forum des

[38] Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp (site Web du SCT sur les initiatives horizontales).

ministres du marché du travail (FMMT). La réalisation du plan se poursuivra, puisque le mandat du Groupe de travail de l'IMT a été prolongé de 18 mois. Le Groupe de travail a pour objectif de mettre au point une approche efficace et coordonnée à l'égard de l'élaboration et de la prestation de services d'IMT. La Direction générale des programmes d'emploi copréside le Groupe de travail, au nom de DRHC, en compagnie de la province ou du territoire responsable. Le Groupe de travail compte diverses réalisations, dont la production et la diffusion publique du Guide des ressources d'IMT et les Lignes directrices relatives aux produits d'IMT. Par ailleurs, le Groupe de travail a lancé le site Web du Groupe de travail de l'IMT du FMMT pour faciliter la communication entre les membres fédéraux, provinciaux et territoriaux. Le Groupe de travail a également organisé le Forum nation de l'IMT.

Le Comité d'élaboration des politiques et des programmes de DRHC a confié au Groupe de travail de l'IMT la conception d'une stratégie intégrée sur l'IMT. Pour ce faire, le Groupe de travail examine et circonscrit de façon précise les rôles et les responsabilités à valeur ajoutée de DRHC dans le futur, en ce qui concerne l'élaboration et la prestation de services d'IMT au Canada. D'après les vastes consultations menées dans l'ensemble des régions et des groupes de l'AC, le Groupe de travail formulera des recommandations en ce qui a trait aux objectifs, aux rôles, aux clients prioritaires, aux activités, à la reddition de compte précise et à l'utilisation ciblée des ressources d'IMT. La mise en œuvre du plan stratégique d'IMT proposé devrait débuter en 2003 et s'étendre sur trois ans. Le plan se traduira vraisemblablement par la production d'information sur le marché du travail plus pertinente, dans de meilleurs délais et selon les véritables besoins de la population canadienne. Les Canadiens seront ainsi non seulement plus conscients de l'importance de l'IMT pour la prise de décisions éclairées, mais ils pourront aussi la consulter plus facilement et s'en servir plus souvent.

Tout au long de 2002-2003, DRHC a concentré ses efforts sur la modernisation de la prestation des services, en améliorant les produits et les services d'information sur l'emploi en ligne, comme le Guichet emplois, le groupement Emplois, travailleurs, formation et carrières (ETFC), le groupement Gestion des ressources humaines (GRH) et l'Information sur le marché du travail. Nous avons également pris des mesures pour améliorer les multiples modes de prestation de services : en ligne, au téléphone, par l'entremise du système de réponse vocale interactive et par courriel. En outre, le Guichet emplois, le site d'offres d'emploi le plus gros au pays, qui est administré par DRHC, a reçu plus de 60 millions de visites de chercheurs d'emploi, et jusqu'à 300 000 offres d'emploi y ont été affichées. Depuis mai 2002, les employeurs peuvent aussi afficher leurs offres d'emploi directement en ligne sur le site du Guichet emplois. Ce mode de prestation de services s'est avéré plutôt populaire; les employeurs ont affiché plus de 55 % de leurs offres d'emploi de cette façon.

Nous avons conçu un cadre de reddition de compte et l'avons mis à l'essai comme outil pour évaluer l'efficacité et l'efficience de la prestation des services en ligne sur l'information sur le marché du travail local ainsi que des groupements ETFC et GRH. DRHC dirige la création de ces groupements, selon son engagement global envers le projet Gouvernement en direct. Après six mois de services pour lesquels il faut s'inscrire, comme la création de CV, la présentation de candidature en ligne aux emplois du gouvernement fédéral, l'alerte à l'emploi et les questionnaires sur les carrières, le groupement ETFC compte plus de 280 000 utilisateurs inscrits. Ce nombre augmente de 1 500 par jour.

De plus, nous avons lancé une nouvelle version du Système national d'IMT en novembre 2002, ce qui uniformisera les activités locales de collecte de données sur l'IMT et facilitera l'utilisation et l'interprétation des données locales, provinciales ou territoriales et nationales. Le Système national d'IMT permet aux régions et aux bureaux locaux de recueillir et d'analyser de l'information sur le marché du travail local. En 2002-2003, nous avons par ailleurs lancé une nouvelle application Web d'IMT nationale, en même temps que nous apportions les changements au Système national d'IMT et que nous améliorions le service aux clients.

Communautés minoritaires de langue officielle

DRHC a continué de soutenir la croissance socioéconomique des communautés minoritaires de langue officielle, conformément aux engagements précédant l'entrée en vigueur de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles* en 1995.

Le 19 mars 2002, la ministre de DRHC a annoncé officiellement le versement de 24 millions de dollars pour deux ans. À la suite de cette annonce, la ministre a indiqué qu'elle souhaitait continuer d'honorer cet engagement. Par ailleurs, « la dualité linguistique est au cœur de notre identité collective. Le gouvernement verra à l'application d'un plan d'action sur les langues officielles mettant l'accent sur l'enseignement dans la langue de la minorité et l'enseignement de la langue seconde, avec pour objectif entre autres de doubler d'ici dix ans le nombre de diplômés des écoles secondaires ayant une connaissance fonctionnelle du français et de l'anglais. Il appuiera le développement des communautés minoritaires d'expression française et anglaise et rendra plus accessibles les services dans leur langue dans les domaines tels que la santé. Il renforcera l'utilisation de nos deux langues officielles dans la fonction publique fédérale, autant au travail que dans les communications avec les Canadiens. » [discours du Trône]

Voici quelques exemples des projets réalisés en 2002-2003 :

L'Association des femmes acadiennes et francophones de l'Île-du-Prince-Édouard a mis en œuvre le projet *Des pas vers l'avant*, qui aide les femmes francophones et acadiennes à améliorer leur situation financière et à accroître leur sécurité d'emploi. Le *regroupement de développement économique et d'employabilité* (RDÉE) de l'Île-du-Prince-Édouard, financé par le Fonds d'appui, a participé au financement de l'étude d'élaboration de ce projet et agit maintenant à titre de partenaire dans la réalisation d'activités faisant suite aux nombreuses recommandations pour faire augmenter l'employabilité de la clientèle ciblée.

Grâce au soutien du RDÉE de la Saskatchewan, financé par le Fonds d'appui, des jeunes femmes de la communauté minoritaire francophone ont pu créer leur propre entreprise à l'été 2002. Cette initiative leur a permis d'apporter une contribution positive et concrète à leur communauté. Étant donné le succès du projet, nous répéterons l'expérience avec d'autres jeunes dans la communauté.

Programme des travailleurs étrangers

La vigueur de l'économie canadienne est bien apparente lorsqu'on réalise toute l'ampleur des efforts consacrés par les employeurs pour recruter des travailleurs dans d'autres pays, grâce au Programme des travailleurs étrangers (PTÉ), que DRHC administre conjointement avec Citoyenneté et Immigration Canada (CIC). À notre avis, ce Programme constituait une priorité particulière en 2002-2003, puisqu'il faut réduire les pressions exercées sur les ressources, pressions qui sont attribuables à l'augmentation de la demande, tout en apportant les modifications découlant de la nouvelle *Loi sur l'immigration et la protection des réfugiés.*

Tel que prévu, la demande envers le Programme a continué d'augmenter, comme le démontrent les 84 151 demandes de validation d'offres d'emploi présentées en 2002-2003. Il s'agit d'une hausse de 4,6 p. cent par rapport à 2001-2002 et de 97 p. cent depuis 1996-1997. Pour compenser en partie l'augmentation de la charge de travail, on a autorisé le Ministère à convertir 7,6 millions de dollars des fonds de la partie II de la Loi sur l'AE en ressources de fonctionnement pour suivre la demande de 2002-2003 seulement. Le Ministère a également accepté de réaffecter des fonds provenant d'une autre enveloppe du budget ministériel de 2003-2004. En outre, le Budget de 2003 prévoyait 1,8 million de dollars par année, pour les deux prochaines années, pour financer une nouvelle activité de DRHC qui vise à accélérer l'entrée des travailleurs étrangers qualifiés qui font une demande de résidence permanente, conformément à l'engagement pris par le gouvernement dans le discours du Trône. Les 7,6 millions de dollars annoncés pour 2002-2003 ont permis de réduire les pressions exercées sur les ressources régionales affectées au Programme, pressions qui avaient des répercussions sur la qualité du service. Les fonds ont également servi à soutenir l'unité responsable du Programme des travailleurs étrangers de l'AC; cette unité n'a pas reçu de fonds pour l'élaboration et l'orientation des politiques qui lui permettraient de voir à l'application uniforme de la Loi et du Règlement sur l'immigration et la protection des réfugiés, récemment modifiés.

Nous n'avons pas pu honorer dans les délais prévus notre engagement d'établir un nouveau cadre de reddition de compte relatif au Programme des travailleurs étrangers en raison du travail nécessaire pour mettre en vigueur la nouvelle Loi, la nécessité de tenir compte, dans les opérations et les politiques concernant les programmes, des orientations stratégiques du gouvernement en ce qui a trait au perfectionnement des compétences et de notre travail visant à intégrer le Programme des travailleurs agricoles saisonniers dans le PTÉ global. En effectuant ces changements, nous pourrons modifier et améliorer les services à l'intention des employeurs concernant l'embauche de travailleurs étrangers en faisant accélérer l'entrée des travailleurs pour combler les besoins des employeurs en main-d'œuvre, ce qui contribuera à la croissance économique.

Prestations d'emploi et mesures de soutien

La partie II de la *Loi sur l'assurance-emploi* (AE) prévoit l'élaboration et la mise en œuvre de programmes et de services destinés à aider les chômeurs qui y participent à se préparer au travail, à trouver un emploi et à le conserver. En effet, nous savons que l'accroissement des compétences, des connaissances et de l'expérience des Canadiens admissibles facilite

leur pleine participation au marché du travail et à la collectivité. DRHC offre les Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) dans le cadre des ententes sur le développement du marché du travail (EDMT) qui sont gérées conjointement avec les gouvernements de cinq provinces et territoires. Dans sept autres provinces et territoires, le gouvernement provincial ou territorial est responsable de la conception et de la mise en œuvre de programmes et de services semblables aux PEMS[39]. Les prestations d'emploi comprennent des interventions comme l'aide au travail indépendant, pour les particuliers, et les subventions salariales, à l'intention des employeurs. Les mesures de soutien offrent aux particuliers ou aux collectivités des occasions d'accroître leur potentiel d'emploi ou de développement du marché du travail[40].

En 2002-2003, les PEMS et les programmes et services de même nature ont exigé des décaissements de 2,1 milliards de dollars en vertu de la partie II de la Loi sur l'AE[41]. Grâce au financement accordé en vertu de la partie II de la Loi sur l'AE, nous avons pu venir en aide à 396 397 prestataires d'AE actifs et à 78 214 anciens prestataires d'AE. De plus, en 2002-2003, 230 162 participants aux programmes offerts conformément à la partie II de la Loi sur l'AE ont trouvé un emploi ou sont devenus des travailleurs autonomes[42]. Comme beaucoup de clients sont retournés au travail avant la fin de la période de prestations, nous avons réalisé des économies de 827 millions de dollars[43] en prestations d'AE non versées en vertu de la partie I de la Loi sur l'AE.

Pour appuyer le travail du Ministère visant la mise au point d'une méthode d'évaluation des répercussions des PEMS, et pour mieux comprendre les incidences des programmes offerts en vertu de la partie II de la Loi sur l'AE, nous avons poursuivi les projets pilotes sur les indicateurs à moyen terme en Alberta et en Colombie-Britannique en 2002-2003. Au cours de ce même exercice, nous avons entamé des évaluations qui nous permettront de mieux comprendre les répercussions des PEMS. Les évaluations nous procureront aussi de l'information sur la rentabilité et les répercussions à long terme sur l'emploi. De plus, elles intègrent une méthodologie commune et des indicateurs comme l'employabilité et l'intégration, l'autonomie par rapport au soutien gouvernemental, le bien-être économique et la qualité de vie.

---

39 Nous avons englobé l'Ontario dans les EDMT/PEMS, même si cette province n'a pas conclu d'EDMT.

40 Pour obtenir la liste complète et la description des Prestations d'emploi et mesures de soutien, consultez le site Web suivant : http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/programs/unemployedx.asp.

41 Les détails de ces résultats se trouvent sur le site Web concernant les initiatives horizontales sur les EDMT, à l'adresse http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

42 Nous avons modifié l'objectif dans le RPP, qui est passé de 171 000 à 200 828, après que toutes les régions et les provinces aient fourni leur objectifs à jour, en fonction des données de fin d'exercice. Les résultats demeurent plus élevés que prévu en raison des bonnes conditions du marché du travail; le Canada a terminé l'année avec un nombre record d'emplois créés : 560 000 emplois.

43 Nous avons dépassé l'objectif pour les raisons suivantes : plus grand nombre de prestataires actifs que prévu (source de prestations non versées), hausse du montant moyen des prestations, durée des prestations par rapport à l'exercice antérieur et prudence dans l'établissement des objectifs de certaines provinces et certains territoires.

Sommaire des indicateurs de rendement clés

	Indicateurs de rendement clés 2002-2003	Objectif (O) Résultat (R)
—	Pourcentage du budget et dollars dépensés ou engagés pour l'Initiative de partenariat en action communautaire (IPAC), les Jeunes et les Autochtones sans-abri par rapport au budget de chaque région (voir note 1)	O : 100 % R : IPAC 92 % Jeunes 74 % SAMU 70 %
√	Pourcentage des projets approuvés à ce jour relativement aux Sans-abri par rapport au budget par programme au cours des trois ans de l'initiative	O : 100 % R : IPAC 100 % Jeunes 100 % SAMU 96,6 %
s/o	Nombre de personnes sans-abri servies par : 1) des installations d'hébergement, 2) des installations de service de soutien et 3) la prestation de services de soutien[44]	R : 1) 101 989 2) 294 190 3) 134 935
√	Nombre de clients qui obtiennent un emploi ou deviennent travailleurs autonomes suite à une intervention d'un programme d'emploi	O : 224 143 R : 248 173
√	Prestations non versées (Partie I de l'assurance-emploi (AE)) parce que des prestataires d'AE obtiennent un emploi suite à une intervention de la Partie II de l'AE	O : 666 M$ R : 827 M$[45]
√	Nombre de jeunes et Autochtones qui retournent à l'école à la suite d'une intervention d'un programme d'emploi	O : 3 591 R : 8 790
—	Pourcentage des demandes d'AE initiales et renouvelées pour lesquelles un paiement a été fait et une décision fournie au prestataire dans le 28 jours du début de la demande (voir note 2)	O : 75,0 % R : 64,5 %
√	Pourcentage des premiers chèques de prestation d'AE payés aussi vite que légalement possible dans les 28 jours qui suivent l'enregistrement de la demande	O : 90,0 % R : 96,7 %
*	Économies réalisées grâce aux activités de détection en matière d'AE et aux mesures de dissuasion et de prévention	O : 539 M$ R : 525 M$
—	Pourcentage des appels d'AE fixés à l'horaire dans les 30 jours qui suivent leur dépôt (voir note 3)	O : 90,0 % R : 83,8 %
—	Pourcentage des appels téléphoniques concernant l'AE répondus dans un délai de trois minutes par un agent de prestation de service (voir note 4)	O : 95,0 % R : 71,5 %
√	Pourcentage des rapports de demandeurs d'AE traités par le système Télédec (système de déclaration par téléphone)	O : 90,0 % R : 97,7 %
—	Pourcentage de paiements d'AE effectués par dépôt direct (voir note 5)	O : 80,0 % R : 68,0 %
√	Pourcentage de nouvelles demandes d'AE présentées par Internet	O : 15,0 % R : 24,5 %
*	Pourcentage de demandeurs d'AE qui utilisent les services de télémessage (systèmes de message automatisés)	O : 65,0 % R : 64,2 %

[44] La méthode employée pour analyser le nombre de personnes ayant reçu des services tenait compte de la multitude de services et d'établissements auxquels les sans-abri ont accès. Ce nombre ne représente pas nécessairement des clients différents.

[45] Ce nombre ne représente pas la somme des prestations non versées dans le cadre des EDMT et des PEMS destinées aux Autochtones. Il s'agit des prestations non versées par client, qui ont été calculées une seule fois pour éviter le dédoublement du compte des prestations non versées aux clients qui ont participé à des interventions tant dans le cadre d'une EDMT que dans le cadre des PEMS destinées aux Autochtones.

	Indicateurs de rendement clés 2002-2003	Objectif (O) Résultat (R)
s/o	Valeur en dollars des prêts consentis dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPÉ) ainsi que valeur en dollars de la bonification d'intérêt et des Subventions canadiennes pour études	R : 1,8 milliard de dollars
s/o	Pourcentage des Canadiens âgés de 0 à 17 ans qui bénéficient d'un régime enregistré d'épargne-études (REÉÉ)	R : 26,0 %
s/o	Nombre de métiers et de provinces participant au Programme du sceau rouge	R : 45 métiers, et l'ensemble des provinces et territoires, ce qui représentent 80 % des apprentis au Canada
√	Nombre de gens de métier qui obtiennent le Sceau rouge/nombre de gens de métier en 2001[46]	O : 9 000 R : 10 450
s/o	Nombre de citoyens canadiens qui ont des possibilités d'apprentissage dans le contexte des programmes d'investissement dans la personne (notamment le PCPÉ, le Programme de subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE), la Mobilité académique internationale (MAI)	R : PCPÉ 440 000[47] R : SCEE 52 000 R : MAI 400
s/o	Pourcentage des jeunes âgés de 18 à 24 ans qui amorcent leurs études post-secondaires en 2000[48]	R : 34,8 %
—	Nombre de conseils sectoriels et pourcentage du marché du travail couvert par le réseau des conseils sectoriels du Canada (voir note 6)	O : 30 conseils sectoriels R : 27[49] et 25,0 % du marché du travail
s/o	L'effet levier des programmes du Secrétariat national à l'alphabétisation (les fonds investis par DRHC comparés à d'autres sources de fonds)	R : Financement de DRHC 27,4 M$ Autres sources : 44,5 M$

Légende	√ Résultats atteints	* Objectif atteint à 95 %	— Résultats non atteints	s/o Objectifs non disponibles

Commentaires

Note 1 : Un exercice financier supplémentaire a été accordé pour terminer les projets qui ont été entamés pendant la phase pilote. Nous prévoyons dépenser intégralement les fonds prévus au budget de la phase pilote au plus tard le 31 mars 2004.

Note 2 : Les résultats de l'exercice à l'étude représentent une amélioration importante par rapport à ceux de l'exercice précédent. Nous nous attendons à d'autres améliorations, à

[46] Ces données portent sur l'année civile 2001, puisqu'il s'agit de l'année la plus récente pour laquelle nos partenaires provinciaux nous ont fourni des résultats.

[47] Il s'agit du nombre total de Canadiens qui ont profité d'occasions d'apprentissage grâce aux prêts du PCPÉ, aux subventions ou à la bonification d'intérêt.

[48] Le pourcentage de jeunes de 18 à 24 ans qui ont commencé des études postsecondaires a été estimé en fonction des données du Rapport actuariel du Bureau de l'actuaire en chef et de *Statistiques démographiques annuelles 2000* de Statistique Canada; 2000 étant l'année la plus récente pour laquelle les résultats sont disponibles.

[49] Il existe actuellement 26 conseils représentant chacun des secteurs, et l'Alliance des conseils sectoriels est une organisation intersectorielle.

mesure que nous adopterons de nouveaux outils automatisés et des pratiques opérationnelles améliorées.

Note 3 : Les délais dans l'examen et le traitement des appels ont été désignés comme étant l'élément principal nous empêchant d'atteindre l'objectif de 30 jours. Nous nous attendons à des améliorations en ce sens, puisque nous avons adopté une nouvelle mesure de rendement pour le traitement initial des appels et que nous avons instauré une politique plus efficace et plus simple relativement à l'examen des appels.

Note 4 : La faible baisse des résultats de l'indicateur en comparaison à l'exercice précédent est attribuable à l'augmentation du nombre d'appels et au fait que les appels durent plus longtemps, puisque l'élévation des niveaux de délégation des pouvoirs entraîne une augmentation des transactions et du service offerts dans les centres d'appels de l'AE. Dans le cadre de l'Initiative de renouvellement, nous travaillons à harmoniser notre capacité de prestation des services pour offrir aux clients de meilleurs services par téléphone.

Note 5 : Nous avons redéfini cet indicateur en avril 2003 pour mieux tenir compte de son objectif et prévoyons donc une amélioration des résultats. De plus, nous nous attendons à ce que les initiatives de marketing, visant par exemple la conception d'une stratégie exhaustive de promotion des services électroniques, fassent augmenter la participation des clients et améliore les services relatifs au versement.

Note 6 : Au départ, nous prévoyions que quatre nouveaux conseils sectoriels seraient créés pendant l'exercice 2002-2003, dans le cadre du Programme des conseils sectoriels. Toutefois, en raison des délais dans l'attribution du financement au Programme, nous avons décidé de réorienter les objectifs à la première année du Programme. Les ressources attribuées à la première année du Programme ont été réduites et réaffectées à la deuxième année (exercice 2003-2004).

Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif

Ce résultat stratégique démontre l'incidence des activités du gouvernement fédéral dans le domaine du travail, tant dans les secteurs relevant directement de la compétence fédérale que dans ceux où le fédéral joue davantage un rôle de leadership et de coordination. En 2002-2003, nous avons dans l'ensemble atteint les objectifs et même dépassé certains objectifs fixés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*. Le contexte nous a obligés, nous et nos partenaires des milieux de travail, des syndicats et des entreprises, à déployer des efforts constants pour surmonter les difficultés telles que les pressions soutenues pour accroître la productivité au travail, les répercussions de l'ouverture commerciale de plus en plus importante sur les milieux de travail canadiens et l'intérêt croissant à l'égard des considérations sociales touchant les travailleurs et leurs familles.

L'étendue de la compétence du fédéral dans le domaine du travail confirme l'importance de ce résultat stratégique. De fait, la compétence du fédéral s'étend à des secteurs d'une importance capitale pour l'infrastructure économique du Canada, notamment les banques, les communications et le transport. Ces secteurs reposent sur des réseaux qui vont au-delà des limites territoriales, provinciales et nationales. Nous veillons à l'application de la loi régissant les milieux de travail sous la compétence du fédéral, notamment du *Code canadien du travail* et de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*. En réalisant les activités prévues par la loi et d'autres types d'activités, nous cherchons à promouvoir la stabilité des relations du travail, à régler les conflits de travail et à favoriser des milieux de travail sécuritaires, équitables et productifs.

D'autres activités viennent compléter ces mesures; nous nous consacrons notamment à coordonner les questions fédérales, provinciales et territoriales concernant le travail et à produire et communiquer des renseignements au sujet du travail aux employeurs, aux syndicats, aux professionnels des relations de travail et à d'autres parties. Comme la mondialisation suscite de plus en plus de débats sur les questions touchant le travail, le Programme du travail négocie et administre les accords de coopération dans le domaine du travail liés au commerce et conclus par le gouvernement, en plus de travailler de concert avec l'Organisation internationale du Travail.

Les paiements suivants ont été versés aux Canadiens et aux Canadiennes au cours du dernier exercice.

Paiements de transfert législatifs et non législatifs[a]

	2002-2003		
(en millions de dollars)	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Paiements de transfert non législatifs	3,3	2,7	1,7
Paiements d'indemnités aux travailleurs	111,0	118,1	118,1
Total	114,3	120,8	119,8

a. Pour obtenir des données financières complètes par secteur d'activités, voir les tableaux 2 à 5, aux pages 67 à 71.

Un sommaire des indicateurs de rendement clés relatifs à ce résultat stratégique se trouve à la page 48. Pour obtenir plus d'information sur le secteur du Travail, consultez la section traitant du résultat stratégique Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces.

Au cours de l'exercice 2002-2003, nous avons établi les priorités stratégiques à l'égard de notre travail dans le but de fournir aux Canadiens et Canadiennes un milieu de travail sécuritaire, équitable, stable et productif. Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*, nous nous sommes engagés à donner suite aux priorités suivantes, lesquelles sont conformes à ce résultat stratégique.

➢ *Programme d'activités continues*

Refonte des politiques et leadership

Stratégie internationale des affaires du travail

Le Programme du travail a atteint les objectifs rattachés à cette priorité en s'occupant d'un nombre croissant d'activités internationales liées au travail qui visent à améliorer les conditions de travail et le niveau de vie des travailleurs.

Le gouvernement du Canada a mis au point une approche dynamique pour traiter les questions internationales touchant le travail, dans le but de réduire le fossé grandissant qui sépare les riches et les pauvres à l'échelle de la planète, et ainsi donner suite à l'une des priorités énoncées dans le discours du Trône de 2002. Afin de calmer les craintes des Canadiens au sujet des effets de la mondialisation sur l'ordre social, le gouvernement a également fait du règlement des problèmes en milieu de travail l'une des composantes essentielles de son travail visant à favoriser l'équité, la prospérité et la stabilité au sein du milieu commercial international, en améliorant les conditions de travail et en faisant la promotion d'une répartition plus équitable des avantages que procure la mondialisation.

En 2002-2003, nous avons fait un pas de plus en négociant des accords de coopération dans le domaine du travail, lors des négociations en matière de libre-échange avec Singapour et quatre pays d'Amérique centrale, soit El Salvador, le Guatemala, le Honduras et le Nicaragua. Ces négociations, de même que les entretiens préliminaires que nous avons eu avec d'autres états, nous ont amenés à mettre à profit l'expérience que nous avons acquise dans le cadre des accords en place avec les États-Unis, le Mexique, le Chili et le Costa Rica ainsi que du Protocole d'entente conclu avec le Brésil.

Par ailleurs, nous avons pu jouer un rôle de chef de file à l'occasion de la Conférence interaméricaine des ministres du Travail, particulièrement en raison de l'adoption du plan d'action d'Ottawa par les ministres pendant la rencontre de 2001, qui a eu lieu au Canada. Le taux de participation sans précédent des représentants des employeurs et des travailleurs canadiens à cette rencontre a renforcé le rôle de premier plan du Canada. Le plan d'action adopté vise à trouver des approches communes à la grandeur de l'Amérique pour aborder les aspects de la mondialisation qui touchent le travail et pour renforcer la capacité des ministres du Travail des pays en développement de remplir leurs mandats.

Tout en suivant cette orientation stratégique, nous avons travaillé de concert avec l'Organisation internationale du Travail (OIT), particulièrement dans les secteurs qui représentent les valeurs propres aux Canadiens. En 2000, le gouvernement du Canada a annoncé qu'il investirait 3 millions de dollars par année, pendant cinq ans, afin de soutenir le Programme international pour l'abolition du travail des enfants de l'OIT. En 2002-2003, le Canada a financé des projets ayant pour objectif d'enrayer les pires formes d'exploitation des enfants par le travail en Amérique latine, dans les Caraïbes et en Afrique. À l'occasion d'un séminaire financé par le Canada qui s'est déroulé à Trinité-et-Tobago, les délégués des pays des Caraïbes se sont réunis pour examiner les résultats de recherches effectuées sur la main-d'œuvre enfantine dans la région et pour discuter de leurs expériences et échanger les pratiques exemplaires et les leçons tirées, dans le but de joindre leurs efforts pour prévenir et éliminer les pires formes d'exploitation des enfants par le travail et de trouver des stratégies d'action concertées aux échelons régional et national.

En Amérique centrale et en République dominicaine, on a achevé la première étape d'un projet visant la prévention et l'élimination du travail des enfants comme domestiques. Grâce à des recherches qualitatives et quantitatives, on a pu approfondir les connaissances sur le travail des enfants comme domestiques et avoir une vision plus claire de la situation. Les résultats des recherches ont fait l'objet de discussions et ont été diffusés à grande échelle au cours d'une campagne de sensibilisation, au cours de laquelle on a aussi diffusé du matériel d'information et organisé des campagnes publicitaires d'envergure. Ainsi, dans l'opinion publique, le travail des enfants comme domestiques est maintenant considéré comme une activité présentant des risques élevés. Au cours d'ateliers de formation, 1 150 représentants de gouvernements, d'institutions publiques et de sociétés civiles ont pu apprendre quels sont les risques et les caractéristiques du travail des enfants comme domestiques dans leurs pays respectifs. Ces ateliers ont également donné lieu à la création de réseaux locaux et régionaux. Grâce à d'autres ateliers, plus de 1 200 enfants travaillant comme domestiques ont reçu de l'information sur la santé, la nutrition, l'estime de soi, la santé génésique, les solutions de rechange aux études, la prévention de la violence, le travail des enfants et les droits en matière de travail. Dans le cadre de programmes d'action, on a également fourni une aide directe à des enfants travaillant comme domestiques, dont 212 enfants de moins de 15 ans vivant au Nicaragua et au Guatemala. En République dominicaine, 30 filles ont été retirées de leur travail comme domestiques et sont retournées vivre avec leur famille. Au Nicaragua, 60 filles ont amorcé un programme de renforcement scolaire, et 18 autres adolescents défavorisés ont reçu du matériel didactique, ce qui leur a permis d'intégrer le système scolaire. En outre, 214 enfants travaillant comme domestiques ont participé à des groupes d'entraide, et on a pu recenser d'autres enfants travaillant comme domestiques et créer une base de données qui servira à la réalisation des activités de la deuxième étape du projet. D'autres projets financés par le Canada sont également en cours au Chili (exploitation sexuelle à des fins commerciales), à Haïti (pires formes d'exploitation des enfants par le travail) et en Afrique (formation axée sur les compétences). Bien que le Programme du travail gère ces projets en collaboration avec l'Agence canadienne de développement international (ACDI), les ressources sont transférées à l'Organisation internationale du Travail par l'entremise de la Direction générale des programmes multilatéraux de l'ACDI et ne font pas partie du budget du Programme du travail.

Au fil du temps, nous nous attendons à ce que ces projets internationaux contribuent à façonner l'ordre mondial en fonction des intérêts des Canadiens, ce qui aura des incidences

positives sur les milieux de travail canadiens, où les pressions qu'exerce la concurrence sur les normes de travail qui touchent les Canadiens devraient diminuer.

Élaboration des programmes et des services

Examen de la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*

La *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* établit le régime de rémunération des employés du gouvernement fédéral et précise les processus en place en cas de blessure au travail. Les organismes provinciaux d'indemnisation des accidentés du travail veillent à l'application de la Loi au nom du gouvernement.

Environ 300 000 employés sont visés par la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État*. Par ailleurs, les dépenses rattachées au programme se sont élevées à 118,1 millions de dollars en 2002-2003. Les employés blessés ont bénéficié d'une partie de ce montant, soit 94 millions de dollars, sous forme d'indemnités et de services. Les commissions provinciales d'indemnisation des accidentés du travail ont quant à elles reçu 24,1 millions de dollars en frais administratifs. Il faut ajouter à ces sommes les dépenses de fonctionnement ministériel, qui étaient d'environ 2,5 millions de dollars.

En 1997, nous avons entamé un examen général de la Loi. Cette démarche a permis d'atteindre des objectifs comme la réduction du nombre d'accidents signalés par les employeurs, la diminution du nombre d'appels déposés par suite de discordance entre la législation fédérale et provinciale, l'augmentation du nombre d'employés qui réussissent à réintégrer le marché du travail à la suite d'un accident du travail, la réduction des coûts relatifs aux contestations judiciaires et l'amélioration des relations avec les organismes provinciaux qui veillent à l'application de la Loi.

Le Ministère n'a pas encore atteint les objectifs définis pour cette priorité. Plutôt que de favoriser la modification de la loi en fonction du système actuel, le Ministère a décidé d'élargir la portée du projet. Le Ministère estime en effet que, bien que la modification de la loi améliorerait la situation actuelle, certains problèmes sous-jacents fondamentaux demeureraient, par exemple, les conflits éventuels, les écarts entre la législation fédérale, provinciale et territoriale et le traitement inégal des employés visés par la *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État* à la grandeur du pays. Nous avons commencé à envisager d'autres approches, par exemple l'application de la Loi par le gouvernement fédéral.

Au cours de l'année à venir, nous effectuerons une étude de faisabilité et de planification afin d'examiner les solutions de rechange concernant le versement des indemnités aux employés du gouvernement fédéral qui ont été victimes d'un accident au travail. Grâce aux résultats de cette étude, nous arriverons vraisemblablement à mettre au point le système le plus susceptible d'améliorer l'application de la loi, de régler les problèmes juridiques et de réduire les coûts.

Interventions proactives en matière de santé et de sécurité au travail

En 2002-2003, le Programme du travail s'est donné pour priorité de faire de la prévention pour réduire le nombre de blessures au travail et protéger la santé et la sécurité des travailleurs des secteurs de compétence fédérale. Nous avons concentré la majorité de nos activités à l'information des clients et aux interventions proactives.

Pour réaliser notre objectif , nous avons défini un cadre de gestion du rendement qui guide nos interventions en santé et en sécurité et qui nous procure un moyen d'atteindre nos buts et de mettre en application les résultats de vérifications récentes. Le cadre comporte une série d'outils et de méthodes d'intervention visant à renforcer nos inspections et à sensibiliser davantage les clients. Nous avons commencé à respecter le cadre établi en concentrant nos interventions proactives sur les industries, les lieux de travail et les tâches qui comportent le plus de risques pour la santé et la sécurité des employés.

Il est encore trop tôt pour déterminer si nous avons atteint les objectifs rattachés à cette priorité. Nous évaluerons les répercussions des interventions en suivant l'évolution du taux d'incidence des accidents invalidants (TIAI) dans les secteurs où les risques d'accident sont élevés. À l'heure actuelle, nous surveillons les activités dans les secteurs à risques élevés et nous continuons d'accentuer nos interventions dans ces secteurs. Nous ne serons pas en mesure d'évaluer le TIAI tant que nous n'aurons pas établi de données de référence sur lesquelles fonder notre évaluation en 2004 et à partir desquelles mesurer nos interventions en 2005.

Le Programme du travail a également amorcé l'élaboration des guides des interventions ciblées par secteur. Ces guides aident les employeurs des secteurs où les risques d'accident sont élevés à trouver des moyens de réduire les risques connus pour la santé et la sécurité. Le premier guide portait sur le secteur du transport aérien. Nous évaluerons l'efficacité du guide à mesure que nous élargirons notre travail aux autres secteurs.

Sommaire des indicateurs de rendement clés

	Indicateurs de rendement clés 2002-2003	Objectif (O) Résultat (R)
*	Pourcentage de plaintes de congédiement injuste réglées par des inspecteurs (Partie III du *Code canadien du travail*)	O : 75,0 % R : 71,1 %
√	Pourcentage de situations de non-conformité (à l'exclusion de situations de danger) volontairement réglées par l'acceptation d'une promesse de conformité volontaire (Partie II du *Code canadien du travail*)	O : 90,0 % R : 98,4 %
√	Pourcentage des différends liés à la négociation collective réglés sous la Partie I du *Code canadien du travail* sans arrêt de travail	O : 90,0 % R : 91,0 %

Légende	√ Résultats atteints	* Objectif atteint à 95 %	— Résultats non atteints	s/o Objectifs non disponibles

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces

Ce résultat stratégique démontre l'importance pour Développement des ressources humaines Canada d'améliorer continuellement les services offerts aux Canadiens, l'administration générale et l'utilisation des ressources publiques de même que la gestion des ressources humaines et le soutien offert aux quelque 25 000 employés du Ministère. En 2002-2003, nous avons dans l'ensemble atteint les objectifs et même dépassé certains objectifs fixés dans le *Rapport sur les plans et les priorités*, notamment grâce à nos efforts pour offrir aux Canadiens des services de qualité supérieure qui répondent à leurs attentes, tout en freinant les dépenses. Ce faisant, nous avons également continué de traiter les autres dossiers en cours, par exemple, la protection des renseignements personnels, l'amélioration de la planification, la sécurité, l'intégrité des programmes et l'efficacité des approches de gestion. Ce travail s'est déroulé en grande partie dans un contexte où tous les ministères sont bien conscients de la nécessité d'utiliser les fonds publics de façon efficace et efficiente. Un sommaire des indicateurs de rendement relatifs à ce résultat stratégique se trouve aux pages 62 et 63.

Au cours de l'exercice 2002-2003, nous avons établi les priorités stratégiques à l'égard de notre travail dans le but de faire bénéficier les Canadiens de la gestion des programmes et de la prestation des services durables et efficaces. Dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*, nous nous sommes engagés à donner suite aux priorités suivantes, lesquelles sont conformes à ce résultat stratégique.

➢ *Programme de changement*

Modernisation du service pour les Canadiens

Survol

Les activités menées pendant la première année de l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens (MSC) comptent parmi les réalisations les plus importantes à DRHC en 2002-2003. L'objectif de cette initiative de transformation quinquennale est de « *renouveler les programmes, les politiques, les services et la prestation de services de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) à partir des besoins des citoyens et de façon à favoriser leur pleine contribution au marché du travail et à la collectivité* ».

Nous avons décidé de lancer l'initiative de MSC en tirant partie du travail d'envergure effectué par DRHC pour honorer les engagements pris dans le cadre du projet Gouvernement en direct (GED), à savoir : reconnaître que la charge de travail associée à la prestation des services augmentera dans de nombreux programmes de DRHC, notamment dans les programmes des pensions de l'État, restreindre les coûts de la prestation des services, malgré la hausse de la demande envers les services et, surtout, voir à ce que les services de DRHC, que des millions de Canadiens utilisent chaque année, continuent de répondre aux attentes et aux besoins changeants des citoyens. Dans une perspective globale de transformation des activités, la MSC est liée au travail accompli à la grandeur de DRHC pour définir un cadre de politiques et de programmes qui vise essentiellement à améliorer les

politiques à vocation sociale et portant sur le marché du travail social de même qu'à faire participer les citoyens à la conception des politiques.

La première année de l'initiative de MSC comportait trois volets majeurs :

- examiner les concepts et les stratégies dans le domaine de la prestation des services dont se servent d'autres organisations à l'échelle internationale et qui sont considérés comme étant des pratiques exemplaires;
- réaliser des projets dans le but d'apporter des améliorations à court terme, de tirer des leçons et d'établir les assises des progrès futurs;
- parachever la vision globale de la MSC.

Pour réaliser le travail dans ces trois volets, nous avons décidé de collaborer avec des entreprises du secteur privé. Ainsi, nous avons pu mettre à profit dans l'ensemble de la MSC de grandes capacités de recherche et de l'expérience pratique concernant les projets de changement.

À partir des leçons tirées de la première année de la MSC, nous avons fait plusieurs constatations fondamentales, lesquelles nous serviront à gérer les risques associés à la concrétisation de la vision. Ainsi, bien que la MSC repose sur la technologie, il s'agit essentiellement d'une initiative visant la transformation des opérations, la mise en place d'un service axé sur les liens avec les clients et l'intégration de modes multiples de prestation des services.

Examen des pratiques exemplaires

Étant donné l'envergure du travail effectué à l'échelle internationale pour améliorer les opérations, nous savions que nous pourrions nous appuyer sur des pratiques exemplaires pour élaborer l'initiative de MSC et que nous pourrions bénéficier des leçons tirées par d'autres organisations. Pour ce faire, nous avons divisé notre travail selon quatre « perspectives ». Dans le volet portant sur la perspective des citoyens, nous avons analysé les moyens par lesquels les autres gouvernements arrivaient à établir des liens axés sur les citoyens avec les entreprises, les collectivités et les citoyens. Les volets traitant de la prestation des services, de la technologie ainsi que de l'organisation et des ressources humaines visaient à trouver les modèles reconnus et acceptés pour régler les dossiers majeurs, à savoir : la prestation des services, la protection des renseignements personnels, la segmentation de la clientèle, l'intégration de la gestion des services offerts par différents modes de prestation (en personne, au téléphone ou par Internet), la gestion et le changement organisationnel.

Projets axés sur les résultats

Conformément aux pratiques exemplaires, nous avons déployé des efforts considérables pour la réalisation de projets dont nous prévoyions tirer rapidement des résultats. Bon nombre de ces projets étaient liés à Gouvernement en direct et comportaient divers volets.

À titre d'exemple, dans le cadre du projet de renouvellement du réseau de prestation de services, nous avons examiné comment nous pourrions améliorer la prestation du service en plaçant les citoyens au cœur du réseau de prestation. De plus, nous cherchons la formule la plus efficace possible pour offrir des services à l'aide de divers moyens : les Centres de contact avec la clientèle pour fournir des services par téléphone, les centres de Service Canada qui offrent des services en personne, la prestation de services virtuels par Internet ainsi que les passerelles et les groupements électroniques grâce auxquels les Canadiens ont facilement accès aux services. Dans certains cas, il faut s'en remettre aux projets réalisés dans le cadre de GED pour permettre aux Canadiens d'avoir accès aux renseignements et aux services en ligne du gouvernement, au moment et à l'endroit qui leur conviennent.

Un autre projet était fondé sur la nécessité de maintenir un niveau d'intégrité élevé dans la prestation des services, à l'heure actuelle et à mesure que nous mettrons en place l'ensemble de services virtuels. À cette fin, le projet intitulé Intégrité des prestations, enregistrement et authentification nous permettra de nous doter d'un nouveau modèle géré à l'échelle nationale pour repérer et régler les problèmes liés à l'intégrité dans les domaines allant de l'assurance de la qualité dans le traitement des demandes de prestations d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et des autres prestations, aux enquêtes et à la prévention des fraudes. En ce sens, nous examinons actuellement des moyens d'instaurer des normes en matière d'intégrité dans l'enregistrement et l'authentification, de sorte que nous puissions offrir des services en ligne et d'autres services aux Canadiens tout en assurant la protection de leurs renseignements personnels et en voyant à leur sécurité et à celle des fonds publics.

Puisque le Régime d'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et le Programme de la sécurité de la vieillesse comportent des systèmes complets qui permettent aux citoyens d'interjeter appel des décisions prises, nous avons cherché à harmoniser ces systèmes dans le but de simplifier le processus d'appel à court, à moyen et à long termes.

Nous savons que les citoyens aussi bien que DRHC tireraient profit de l'adoption d'un modèle intégré qui guidera la collecte, la gestion et l'utilisation des renseignements sur les clients. En effectuant une étude de validation de principe, nous avons analysé les approches de gestion qui placeraient le citoyen au cœur du service de même qu'une méthode de gestion de cas qui nous permettrait de mieux intégrer les services offerts aux Canadiens, tout en tenant compte de la protection des renseignements personnels et de la sécurité.

Les questions liées aux ressources humaines et aux communications sont essentielles à la réussite du processus de transformation. Par conséquent, nous avons entamé des recherches et des analyses approfondies au sujet de la composition de notre effectif et de la demande future à l'égard du service. En effectuant ces travaux, nous visons la mise au point d'une stratégie dynamique en matière de RH qui facilitera la transition du personnel de DRHC et la modernisation de la gestion des RH. Nous avons également entamé des activités dans le domaine des communications qui nous serviront de base pour faire mieux connaître la MSC à l'interne et à l'externe et qui nous donneront l'impulsion nécessaire pour amorcer le changement.

La vision de la MSC et la préparation de la deuxième année et des années suivantes

Nous avons élaboré une vision générale de la MSC à partir des conclusions des recherches, du travail effectué dans le cadre du projet et des principales constatations. La vision propose une image claire de la situation finale, où de nouvelles valeurs pour les Canadiens seront mises à l'avant-plan et où les principales difficultés dégagées dans l'analyse du changement seront abordées. La vision s'appuie sur quatre principes directeurs : mettre l'accent sur le citoyen, intégrer et simplifier la prestation des services, gérer à l'échelle de l'organisation et former des partenariats qui servent de levier stratégique.

En plus de préparer un plan d'activités et une analyse de rentabilisation concernant le financement supplémentaire, nous avons modifié la structure de gouvernance de la MSC. De fait, nous avons créé des équipes de transition qui guideront les activités liées à la MSC pendant la deuxième année et les années suivantes. Par ailleurs, les équipes du renouvellement de la GI/TI, du versement des prestations et de Service Canada dirigeront la définition des nouvelles approches à l'égard de la prestation du service et du traitement des prestations.

DRHC a tiré plusieurs constatations de la première année de la MSC et s'en servira pour gérer les risques associés à la concrétisation de la vision de grande envergure de la MSC :

- Essentiellement, le travail entrepris a trait à la transformation des activités.
- Même si l'initiative est appuyée par les technologies, il ne s'agit pas d'un « projet technologique » comme tel.
- Notre vision et notre orientation doivent diriger le travail de mise en oeuvre.
- Même si la réalisation de cette vision dépend des technologies, nous pouvons recourir à des solutions existantes déjà éprouvées sur le marché.
- Le service axé sur les relations et l'intégration des divers modes constituent la « nouvelle frontière » pour la prestation de services dans le secteur public.
- La transition doit être conçue, planifiée, comprise et mise en oeuvre en fonction d'étapes faciles à gérer et clairement définies qui mènent à la concrétisation de la vision générale.
- Il est essentiel d'avoir une stratégie et un processus de gestion du changement clairement définis et appuyés par le personnel.
- La rapidité du changement est l'un des principaux facteurs déterminants du succès.
- La communication est un ingrédient clé.

➢ ***Programme d'activités continues***

Élaboration des programmes et des services

Incidence de l'augmentation du nombre de demandes de prestations d'assurance-emploi

Selon ce que nous avons annoncé dans le *Rapport sur les plans et les priorités*, nous avons travaillé à simplifier, à moderniser et à uniformiser nos méthodes de travail à mesure que nous automatisons le traitement des demandes d'AE et que nous délaissons l'utilisation de documents imprimés. À cette fin, nous avons notamment élargi le service Appli-Web, qui permet aux Canadiens de présenter une demande de prestations d'AE en ligne.

En 2002-2003, nous avons accru la capacité du service Télédec, grâce auquel les clients peuvent transmettre des renseignements au sujet des emplois qu'ils occupent ou des gains qu'ils reçoivent pendant leur période de prestations. Ainsi, plus de 80 % des clients ont utilisé le service Télédec, en comparaison à 30 % des clients au début de l'exercice. Nous avons apporté d'autres améliorations à Télédec, de sorte qu'un nombre accru de clients ont pu utiliser le service sans demander l'aide d'un agent de prestation des services. Grâce à l'amélioration de ce service, les clients bénéficient d'un service plus pratique, et nous pouvons mieux gérer la charge de travail et ainsi accroître notre productivité.

Ces initiatives, de même que les autres initiatives et les projets permettant d'évaluer les coûts liés à la prestation des services, font partie des mesures à long terme que nous prenons pour améliorer l'affectation des ressources nécessaires aux activités liées à l'AE.

Initiatives relatives à l'intégrité des numéros d'assurance sociale

Conformément à l'engagement que nous avons pris envers la vérificatrice générale et le Parlement, nous avons continué d'améliorer l'intégrité et la gestion du numéro d'assurance sociale (NAS) et du Registre d'assurance sociale (RAS), en suivant le Plan d'action sur le NAS. Ce Plan englobe quatre thèmes : sensibiliser le public, renforcer le processus de demande de NAS, améliorer l'intégrité du Registre de l'assurance sociale et miser sur les partenariats.

Depuis octobre 2002, nous avons accru l'intégrité du programme de différentes façons. Les personnes qui présentent une demande de NAS doivent maintenant fournir les documents d'identité originaux, plutôt que la copie certifiée de ces documents que nous acceptions auparavant pour privilégier le service. En outre, nous n'acceptons maintenant que le certificat de naissance ou le document d'Immigration et Citoyenneté en appui de la demande de NAS. Dans l'ensemble, le personnel d'Enquête et Contrôle a mené plus de 3 000 enquêtes supplémentaires sur le NAS en 2002-2003, ce qui a porté le total des enquêtes sur le NAS à 9 745. Les enquêtes menées se sont traduites par des gains de 372 477 $, sous forme de trop-payés (91 190 $), de pénalités (20 731 $) et de prestations d'AE non versées (économies indirectes, 260 556 $). Nous avons utilisé les données de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions du Canada pour obtenir les données

manquantes sur les décès et pour corriger les cas où les données du RAS ne concordaient pas.

Le Plan d'action sur le NAS accorde une importance particulière à l'élargissement des partenariats. C'est pourquoi nous avons amorcé des négociations qui visent à modifier le protocole d'entente sur l'échange de renseignements conclu avec l'Agence des douanes et du revenu du Canada (ADRC). Nous avons par ailleurs poursuivi nos discussions avec le Conseil national des statistiques de l'état civil et avec les bureaux provinciaux et territoriaux des statistiques de l'état civil, dans le but d'obtenir des données sur les naissances, les décès et les changements de nom, et de les valider. Ces démarches ont mené à la signature d'une lettre d'intention avec la Colombie-Britannique, au sujet de la mise en branle d'un projet pilote, au plus tard au début de 2004, dans le cadre duquel DRHC validera par voie électronique, auprès du bureau de l'état civil de la C.-B., les renseignements figurant sur les certificats de naissance fournis par des personnes qui présentent une demande de NAS et qui sont nées en C.-B.

Nous avons aussi entamé une étude pour évaluer dans quelle mesure les données du RAS étaient complètes et exactes. Cette étude de base est venu remplacer la proposition préliminaire qui portait sur l'examen des 150 000 dossiers de NAS comportant des éléments douteux. Grâce à cette étude globale, nous pourrons déterminer le degré actuel d'exactitude et d'exhaustivité des données du RAS, avant d'élaborer un plan visant l'atteinte d'un degré d'intégrité voulu, plutôt que d'examiner un échantillon de dossiers dans lesquels nous savons déjà qu'il existe des éléments douteux.

DRHC a maintenu sa stratégie de communication, dans le but de joindre une plus grande partie du public et de faire en sorte que les Canadiens comprennent bien la marche à suivre pour présenter une demande de NAS et les façons d'utiliser et de protéger leur NAS. Dans le cadre des initiatives, nous avons mis à l'essai des produits de communication sur le NAS auprès de groupes cibles et avons effectué un sondage pour évaluer les connaissances du grand public au sujet du NAS. Nous avons également accentué la publicité au moyen de produits de communication sur les NAS de la série 900, notamment les communiqués, les nouvelles brochures et celles mises à jour et les renseignements diffusés sur Internet, pour informer les employeurs et le grand public des dates d'expiration nouvellement inscrites sur les cartes d'assurance sociale de la série 900.

Dans le cadre du Plan d'action, à compter de l'automne 2003, DRHC rendra compte des plans et des progrès pour chacun des éléments suivants :

- renforcement du processus de demande de NAS, y compris l'identification précise des personnes qui présentent une demande;
- NAS de la série 900;
- intégrité du RAS, y compris les partenariats avec les autres ministères et les organismes (ADRC, CIC) et les autres ordres de gouvernement;
- activités de communication portant sur chacun de ces éléments.

Une organisation forte, efficace et responsable

Plan directeur et reddition de comptes

En 2002-2003, nous avons consolidé et harmonisé les activités de planification de DRHC commencées au cours de l'exercice précédent. Il s'agit d'une démarche fondamentale pour la concrétisation de notre engagement pluriannuel de renforcer la gouvernance et la reddition de comptes à la grandeur du Ministère. Cette démarche vise à faciliter la prise de décisions éclairées par les gestionnaires à tous les paliers.

L'une de nos réalisations notables au cours de 2002-2003 est le progrès que nous avons accompli vers l'intégration des instruments et des processus de planification et de reddition de compte du Ministère. De fait, le nouveau Cadre de gestion intégrée établit des liens entre l'analyse de l'environnement, l'établissement des priorités, la mise au point de stratégie, la planification des activités, l'affectation des ressources et la gestion du rendement. Lorsque nous l'aurons adopté intégralement, le Cadre nous permettra d'aligner nos ressources sur les objectifs stratégiques, le plan d'action stratégique en cours et les orientations futures prévues. Il suivra la nouvelle orientation prise par le Ministère dans le cadre de l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens (MSC) décrite dans le présent Rapport.

À l'une des étapes clés de la mise en place du Cadre de gestion intégrée, nous avons mené des consultations afin de fixer des objectifs stratégiques pour voir à ce que le Ministère continue de répondre aux besoins des Canadiens, en employant des moyens durables et axés sur les citoyens. Par la suite, nous avons établi des résultats stratégiques et élaboré un Plan stratégique provisoire quinquennal qui sera achevé à temps pour l'exercice de planification de 2004-2005. Nous tracerons ainsi une feuille de route qui nous amènera à accroître notre capacité de concrétiser la mission et la vision de DRHC à tous les paliers du Ministère, au profit des Canadiens. Ce document de planification sera utilisé au niveau le plus élevé du Ministère pour atteindre les résultats et gérer les risques tout au long du processus de transformation prévu dans le cadre de la MSC.

Pour appliquer nos orientations stratégiques dans la planification annuelle des activités continues, nous avons établi un cycle de planification des activités intégré. Ainsi, la planification de 2003-2004 sera entièrement harmonisée avec les objectifs et les priorités du Plan stratégique et comprendra un nouveau plan d'activités visant à consolider et à guider la planification à l'Administration centrale et aux échelons régional et local. Conformément à cette orientation prise à l'échelle du Ministère, nous avons commencé à clarifier les lignes directrices en matière de planification dont se servent les régions de DRHC. De même, toutes les sections du Ministère établiront des plans d'activités pour contribuer davantage à la poursuite des objectifs communs.

Le Plan stratégique provisoire et le Plan d'activités sont directement liés aux ententes de gestion du rendement des cadres de direction. Les attentes personnelles à l'égard du rendement sont maintenant fixées en fonction de la présentation des résultats attendus qui s'inscrivent le mieux dans la poursuite des objectifs et des priorités du Ministère. En effectuant la mise en oeuvre préliminaire du Cadre de gestion intégrée, nous avons aussi établi des assisses solides pour répondre aux attentes énoncées dans le Cadre de responsabilisation de gestion qu'ont fait paraître récemment le Conseil privé et le Secrétariat du Conseil du Trésor.

Fonction moderne de contrôleur

DRHC a continué d'intégrer dans ses opérations les pratiques et les principes associés à la fonction moderne de contrôleur en plus de poursuivre l'amélioration de l'exécution des programmes et de la prestation des services[50]. Ainsi, nous avons travaillé en partenariat avec l'Université d'Ottawa et le Secrétariat du Conseil du Trésor pour mettre en place le programme de Certificat en gestion publique et gouvernance, un certificat de premier cycle. Ce programme, créé dans le cadre de l'initiative de la fonction de contrôleur moderne, est offert depuis septembre 2002. Il permet aux gestionnaires d'acquérir de nouvelles connaissances et compétences dans la gestion publique et la gouvernance modernes tout en continuant de travailler à temps plein. Plus de 60 fonctionnaires fédéraux provenant de différents ministères suivent actuellement ce programme novateur[51].

En outre, nous offrons une formation interactive de deux jours intitulée Fonction de contrôleur moderne : gestion axée sur les résultats, à laquelle 297 personnes pour l'année financière 2002-2003 ont assisté. Les commentaires des participants au sujet du cours étaient positifs, et les participants ont indiqué qu'ils s'étaient fait une idée précise de l'application des leçons tirées des études de cas et des exercices qui portaient notamment sur l'information intégrée sur le rendement, la gestion des risques, la gérance ainsi que l'éthique et les valeurs. En janvier 2003, nous avons peaufiné notre plan d'action sur la fonction moderne de contrôleur en y intégrant la rétroaction des régions sur les activités et les pratiques exemplaires dans ce domaine.

Nous travaillons actuellement à intégrer la fonction moderne de contrôleur à la planification globale et aux activités de gestion, y compris au Cadre de gestion intégrée. À ce sujet, la direction s'appuie sur les principes de la fonction moderne de contrôleur pour renforcer la gestion des risques, thème qui revient à divers endroits du présent *Rapport ministériel sur le rendement*. Conformément à l'orientation prise, nous avons établi le Profil de risque de l'organisation de DRHC en juillet 2002. Le Profil présente les principaux risques avec lesquels les gestionnaires doivent composer.

Les indicateurs de rendement clés de 2002-2003 ont été élaborés selon les plans stratégiques et les exigences opérationnelles. Le Conseil national de direction les a par ailleurs approuvés.

Tout au long de 2002-2003, l'Unité de perfectionnement professionnel et de formation de la Division de la gestion du matériel a organisé des séances de formation obligatoires portant sur l'attribution de contrats et les obligations aux termes de la *Loi sur la gestion des finances publiques*. Plus de 300 employés de partout au pays ont suivi cette formation. Les employés de DRHC ont également pu assister à des séances de formation sur l'approvisionnement et les contrats pour en savoir davantage sur la délégation des pouvoirs de passation de marchés. Ces séances de formation sont offertes régulièrement.

---

[50] Voir le site Web de la Fonction moderne de contrôleur, à l'adresse http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement.

[51] Site sur le Certificat de l'Université d'Ottawa : http://www.gouvernance.uottawa.ca/certificat/index.asp.

Renforcer les subventions et les contributions

La Direction du contrôle des performances présente au public les résultats des examens du Cadre d'assurance de la qualité des programmes de subventions et contributions. D'après les résultats des quatre derniers rapports nationaux et selon d'autres renseignements, DRHC continue d'atteindre des niveaux élevés de conformité aux politiques et aux procédures du Ministère et du Conseil du Trésor en ce qui a trait à l'administration des programmes de subventions et contributions[52]. En effet, nous avons mis en œuvre les principaux éléments de notre Plan d'action intégré, et les tâches régulières comme la formation du personnel et les communications font maintenant partie de nos pratiques courantes. Nous apportons les améliorations nécessaires, selon ce qui ressort des rapports.

Dans le but d'honorer l'engagement global de DRHC qui consiste à mettre en œuvre des stratégies de gestion des risques, nous intégrons la gestion des risques dans l'administration des subventions et contributions. Ce faisant, nous améliorons la gestion de la charge de travail administrative au profit des bénéficiaires, et nous permettons à nos agents de projets de s'attarder davantage aux situations où le degré risque est élevé, ce que nous ne pourrions faire en employant une approche unique pour traiter toutes les situations. Pour commencer, nous avons évalué les risques associés à tous les programmes pertinents. Par la suite, nous avons instauré des méthodes de travail qui nous permettent de tenir comte des risques dans l'administration des programmes de subventions et contributions, et nous nous sommes dotés des cadres de gestion axée sur les résultats et de reddition de comptes de même que des cadres de vérification en fonction du risque.

En 2002-2003, afin d'améliorer davantage la gestion et l'administration des programmes de subventions et contributions, et de répondre aux exigences en matière de reddition de comptes, nous avons également mis en place trois modules du Système commun pour les subventions et les contributions (SCSC). Ces trois modules portent sur les thèmes suivants : le cycle de vie d'un projet, le programme Placement carrière-été et les subventions. Le SCSC permet à DRHC d'uniformiser l'administration des ententes de subventions et contributions. Le Ministère peut aussi, grâce à ce Système, voir à ce que tous les projets soient documentés convenablement et à ce que l'information soit organisée de sorte que le personnel puisse consulter rapidement les renseignements pertinents.

Amélioration des services dans une proportion de 10 %

Comme l'indiquent de nombreuses sections du présent Rapport, DRHC accorde une place centrale aux citoyens dans ses plans et ses opérations, et vise la prestation de services axés sur les citoyens. Cette orientation est conforme au programme de gestion défini dans le document *Des résultats pour les Canadiens et les Canadiennes - Un cadre de gestion pour le gouvernement du Canada*. L'amélioration du service est un aspect intrinsèque de la plupart des activités qui se déroulent dans le cadre de l'initiative de Modernisation du service pour les Canadiens, ainsi que de notre vaste Plan d'action pour le renouvellement.

L'Initiative d'amélioration des services, en place à la grandeur du gouvernement, vise à améliorer de façon considérable et mesurable la satisfaction de la clientèle. À DRHC, cette

[52] Pour obtenir les résultats du contrôle de la performance, voir le site à l'adresse http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/indexx.shtml.

Initiative, de même que la Politique sur l'amélioration de la prestation des services, viennent compléter et renforcer la Politique sur la prestation de services. À cet égard, de 2001 à 2003, DRHC a mené des sondages sur la satisfaction des clients à l'aide de l'outil de mesures communes, afin d'établir des valeurs de référence sur la satisfaction des clients et de recueillir les renseignements nécessaires pour déterminer les améliorations prioritaires selon les clients.

Satisfaction globale

Dans tous les secteurs, le taux de satisfaction était élevé. Les secteurs à améliorer que les clients ont jugé prioritaires étaient indiqués, tout comme dans les autres sondages réalisés à la grandeur du gouvernement, notamment les études de la série Les citoyens d'abord.

Satisfaction globale	
➢ Assurance-emploi	77 %
➢ Programmes de la sécurité du revenu	79 %
➢ Travail Service fédéral de médiation et de conciliation	88 %
➢ Travail Direction de l'information sur les milieux de travail	81 %
➢ Opérations du travail (conformité) Partie II (santé et sécurité au travail) et Partie III (normes du travail) du *Code canadien du travail*	69 %
➢ Programmes d'emploi Prestations d'emploi et mesures de soutien (versées par DRHC)	83 %
➢ Programme canadien de prêts aux étudiants Information et gestion de cas (services offerts par DRHC et par des fournisseurs externes)	71 %

Selon les sondages effectués récemment par les Opérations du travail, les principaux éléments à améliorer sont la réduction des délais des enquêtes et des activités semblables, le resserrement du suivi assuré par les agents et l'uniformité du service. Nous utiliserons les résultats des sondages pour élaborer des plans d'amélioration et pour suivre l'amélioration continu des services.

Faits saillants des plans d'amélioration et des réalisations

Outre les changements à l'assurance-emploi décrits dans d'autres sections du présent Rapport, nous avons poursuivi les mesures prévues au plan d'amélioration des services de l'AE de quatre ans, qui a commencé en 2001-2002. Le plan s'appuie sur l'augmentation récente du taux de satisfaction des citoyens qui ressort des études Les citoyens d'abord.

À titre d'exemple, nous avons instauré une pratique uniforme selon laquelle, lorsque les demandes sont refusées, nous appelons les clients pour leur expliquer les raisons de la décision. Cette pratique fera l'objet d'une évaluation en 2003-2004. Nous avons également mis en place Appli-Web, une application automatisée permettant de présenter une demande de prestations d'AE. Plus de 15 % des nouvelles demandes ont été présentées à l'aide cette application.

Au cours des trois premiers trimestres de 2002-2003, le taux d'exactitude dans le paiement des prestations est passé de 94,4 % à 95,4 %. Les erreurs peuvent être regroupées dans les catégories suivantes : erreurs de la part des employeurs (1 % des dépenses totales), erreurs de

la part des prestataires (1,1 % des dépenses totales) et erreurs de la part des employés (2,3 % des dépenses totales). Bien que les résultats s'améliorent, nous avons instauré un vaste système de mesure du rendement en avril 2002 pour les améliorer davantage. Au nombre de nos réalisations figure également la mise en oeuvre d'un plan d'action national qui nous permettra d'offrir de meilleurs services aux clients. De plus, nous sommes au terme de la première année d'un plan de deux ans qui se traduira par l'amélioration du processus d'appel de l'AE et qui a déjà permis d'accroître l'efficacité de la communication avec les clients. Ce plan fera l'objet d'une évaluation à l'occasion de consultations avec les appelants et les membres des conseils.

En outre, nous nous sommes dotés d'une stratégie nationale pour promouvoir nos services électroniques à l'externe et pour en accroître l'utilisation à l'interne. Ainsi, le régime d'AE compte le taux le plus élevé d'inscriptions au dépôt direct parmi tous les programmes fédéraux. Nous avons également transformé les anciens kiosques de nos bureaux locaux en postes d'accès Web grand public. À ce chapitre, nous avons dépassé les attentes de 30 %.

Depuis le début du projet pilote en 2001-2002, 11 employeurs nous ont transmis par voie électronique 60 000 relevés d'emploi de personnes ayant quitté leur travail, plutôt que de nous envoyer les relevés d'emploi habituels, dont les données doivent être saisies manuellement dans les systèmes de l'AE. Comme nous l'indiquons dans la section Modernisation du service pour les Canadiens, nous élargirons ce service pour que d'autres grands employeurs puissent s'en servir dès que la voie protégée sera en place.

Grâce à d'autres stratégies, les clients obtiennent plus d'information dès leur premier contact avec le Ministère, et ils peuvent accéder plus facilement aux services d'information automatisés et en ligne. À notre avis, ces réalisations expliquent en partie la diminution de 5 % du nombre d'appels téléphoniques reçus et le taux d'utilisation de 80 % du service Télédec, grâce à notre travail pour accroître l'efficacité de la charge de travail liée au traitement des demandes d'AE.

Nous avons amélioré deux éléments des Programmes de la sécurité du revenu, tel que demandé par les clients : le délai de réponse aux demandes de renseignements par téléphone et le délai de traitement des demandes de prestations.

Pour hausser le taux de satisfaction à l'égard des services téléphoniques, nous avons rattaché tous les centres d'appel du pays au même réseau, ce qui nous a permis de réduire le temps d'attente des clients et de dépasser l'objectif de 95 % du pourcentage d'appels auxquels le personnel répond en trois minutes. Nous avons achevé la mise en place du processus de contact précoce avec les clients qui présentent une demande de prestations d'invalidité du RPC. Le personnel du Ministère appelle maintenant les demandeurs pour les informer de la décision prise et des raisons sous-jacentes. D'autres réalisations entraîneront une augmentation du taux satisfaction des clients : la Charte du service à la clientèle, le mécanisme de rétroaction et de recours des clients et les démarches effectuées pour mieux cibler l'envoi des États de compte du cotisant.

Les clients se sont dits très satisfaits des services de médiation et de conciliation ainsi que de l'information offerte sur les milieux de travail. En outre, le Programme du travail a démontré que même les activités de conformité menées pour résoudre les questions litigieuses pouvaient susciter une réaction favorable des clients. Nous avons cerné les priorités, et nous

dressons des plans pour réduire les délais dans les enquêtes et les activités semblables, resserrer le suivi effectué par nos agents et accroître l'uniformité du service.

Le Service fédéral de médiation et de conciliation et la Direction de l'information sur les milieux de travail ont pris des mesures qui se situent dans le prolongement des excellents résultats obtenus. L'amélioration de l'accès des clients, des intervenants et des partenaires à l'information en ligne constituera un aspect majeur du travail de ces deux services.

Par ailleurs, en examinant les résultats des sondages sur la satisfaction des clients, la Direction générale des programmes d'emploi a constaté que l'équité et la compétence étaient les indicateurs les plus déterminants de la satisfaction des clients des Prestations d'emploi et mesures de soutien (PEMS) offertes par le personnel de DRHC. De même, les mesures prises pour faciliter l'accès aux PEMS et réduire les délais ont aussi amélioré les résultats. Fort de ces résultats, le Ministère continu d'offrir en permanence des conseils et du soutien aux employés du programme et d'améliorer les produits d'information dans le but de mieux faire connaître les PEMS aux clients. À titre d'exemple, en modifiant les lignes directrices sur les PEMS, nous avons accru la compétence et l'équité de même que l'uniformité du programme, tout comme la mise en place du Système commun pour les subventions et les contributions nous a permis de le faire.

La plupart des clients des PEMS reçoivent des services de la part de fournisseurs tiers avec qui nous avons conclu des accords. Par conséquent, nous avons également travaillé avec les organismes agissant comme promoteurs et les coordonnateurs communautaires à améliorer la qualité de la prestation des services d'emploi, en assurant l'accès aux services à l'échelle locale et l'adaptation des services en fonction des besoins communautaires et individuels.

De plus, les responsables du Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) travaillent de concert avec les provinces et les autres intervenants pour cerner les secteurs pouvant être améliorés ainsi que pour mener des consultations auprès des fournisseurs de service dans le but d'analyser les résultats des études et de suggérer des moyens d'améliorer la prestation du service. La section portant sur le PCPE, dans le résultat stratégique Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité, traite des autres améliorations apportées, notamment l'harmonisation et l'intégration de l'administration des programmes fédéraux et provinciaux de prêts aux étudiants, et des mesures prises pour réduire le risque de fraude.

Cadre de gestion des renseignements personnels

Compte tenu des nombreux programmes qu'il offre, le Ministère détient beaucoup de renseignements sur les Canadiens. C'est pourquoi le Cadre de gestion des renseignements personnels sert de structure globale qui oriente la gestion des renseignements personnels à DRHC selon les principes de protection des renseignements personnels, les lois en vigueur et les attentes du public. À cet égard, nous avons mis en application la Politique d'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée du Conseil du Trésor et avons instauré une méthode pour examiner les évaluations et les transmettre au Commissariat à la protection de la vie privée, afin d'obtenir ses commentaires. Nous traitons les questions relatives à la vie privée à mesure que nous adoptons de nouveaux modes de prestation et que nous améliorons nos méthodes de prestation des services. Par ailleurs, le Comité d'examen des banques de données de DRHC a poursuivi son travail. Le Comité a passé en revue 26 analyses de politiques et activités de

recherche et d'évaluation qui exigeaient l'utilisation de coordonnées personnelles ou l'établissement de liens entre des bases de données distinctes. Le Comité a également défini de nouvelles mesures politiques pour accroître la protection des renseignements personnels dans les activités de recherche.

Maintenir un effectif compétent et diversifié

DRHC a entamé un processus de transformation qui aura de nombreuses répercussions positives pour les Canadiens qui reçoivent des services du Ministère. Cette transformation nous oblige par ailleurs à adopter une approche cohérente, intégrée et coordonnée à l'égard de la gestion de l'effectif. En ce sens, nous avons mis en œuvre une stratégie de transition des ressources humaines pour aider nos employés à acquérir des compétences monnayables qui leur permettront de suivre l'évolution du marché du travail et de mieux s'adapter aux exigences et aux moyens d'action, qui évoluent sans cesse au sein de l'organisation.

Parallèlement, nous avons continué de parfaire les pratiques en ressources humaines qui ont une incidence positive sur notre rendement. Ainsi, nous avons poursuivi les discussions sur la gestion de la relève entamées au cours de l'exercice antérieur. De plus, nous avons élaboré le Guide du profil du leadership. Nous avons également amélioré notre capacité de planification stratégique des ressources humaines, afin de soutenir l'organisation tout au long du processus de renouvellement, et avons mis au point les outils dont nous aurons besoin pour devenir une organisation apprenante et pour gérer le rendement de notre effectif.

Pour respecter notre mandat, nous devons faire augmenter la représentation des membres des groupes désignés et accroître la diversité. À cet égard, nous avons intensifié le suivi de la composition de l'effectif, pour faire en sorte que la main-d'œuvre de DRHC soit diversifiée et représentative de la population canadienne. En outre, à la suite de consultations avec des membres des groupes désignés de notre effectif, nous avons dressé un plan d'action pour assurer la représentation de ces groupes parmi les cadres de direction. Nous avons également constitué le Comité de consultation patronale-syndicale de l'équité en emploi, qui discute des politiques, des stratégies et des programmes liés à l'équité en matière d'emploi, y compris des questions touchant la diversité. La Commission de la fonction publique a par ailleurs accordé plus de souplesse au Ministère pour recruter des membres des groupes désignés.

Il est essentiel d'établir des relations fructueuses entre la direction et les employés pour que puissions offrir des services appropriés aux Canadiens, à l'heure actuelle et dans le futur. C'est pourquoi, dans le but de renforcer les relations patronales-syndicales, nous avons créé le Comité national de consultation patronale-syndicale qui traitera les questions en jeu dans l'ensemble du Ministère qui ont une importance stratégique. Peu après, nous avons mis sur pied le Comité de consultation patronale-syndicale sur les ressources humaines qui sert de tribune de consultation efficace sur nos politiques et notre orientation en ce qui a trait aux ressources humaines.

Toutes ces démarches tiennent compte de notre volonté ferme de maintenir un effectif qualifié et durable et de gérer efficacement les problèmes concernant les ressources humaines, à mesure que nous centrons la prestation de nos services sur les clients.

Sommaire des indicateurs de rendement clés

	Indicateurs de rendement clés 2002-2003	Objectif (O) Résultat (R)
√	Taux d'exactitude dans le paiement des prestations d'assurance-emploi	O : 95,0 % R : 95,5 %
√	Disponibilité des voies automatisées de prestation de services de DRHC pour les Canadiens	O : 94,0 % R : 96,5 %
√	Production opportune des fichiers de paiements à l'appui de tous les paiements versés par DRHC aux Canadiens	O : 95,0 % R : 99,6 %
√	Total des dollars perçus – Assurance-emploi et programmes d'emploi (trop-payés, pénalités et remboursements de contributions)	O : 268,1 M$ R : 298,9 M$
√	Total des dollars perçus – Prêts canadiens d'étude en défaut	O : 118 M$ R : 130,4 M$
√	Total des dollars perçus – Comptes inactifs du Régime de Pensions du Canada	O : 10,5 M$ R : 12,2 M$
—	Représentation des minorités visibles (voir note 1)	O : 7,9 % R : 7,1 %
—	Pourcentage de nouvelles recrues de minorités visibles (voir note 1)	O : 20,0 % R : 12,2 %
√	Représentation des autochtones	O : 1,5 % R : 3,2 %
√	Représentation des personnes handicapées	O : 3,9 % R : 6,9 %
s/o	Langues officielles – Nombres de plaintes - Service au public	R : 57
s/o	Langues officielles – Nombres de plaintes – Langue de travail	R : 8
s/o	Taux de départs volontaires - employés pour une durée indéterminée	R : 3,5 %
s/o	Taux d'augmentation de l'effectif indéterminé – Toutes recrues indéterminées en tant que pourcentage de la population totale d'employés indéterminés	R : 1,5 %
s/o	Accès à la formation - Nombre d'employés qui ont reçu une formation (pourcentage de la population totale d'employés)	R : 71,0 %
s/o	Heures de formation moyennes par employés qui ont reçu une formation	R : 38 heures
s/o	Investissement moyen (non salarial) dans la formation par employés qui ont reçu une formation	R : 987 $
	Normes de services nationales	
s/o	Premiers paiements au titre des Prestations d'emploi et mesures de soutien reçues dans les 28 jours	R : 95,3 %
s/o	Premiers paiements au titre des prestations d'assurance-emploi reçues dans les 28 jours	R : 64,5 %
s/o	Premiers paiements au titre de la pension de la Sécurité de la vieillesse reçus dans les 35 jours	R : 28,4 jours
s/o	Premiers paiements au titre des prestations du Régime de pensions du Canada reçus dans les 35 jours	R : 28,6 jours
s/o	Service d'urgence pour les accidents mortels et les refus de travailler, ouvert 24 heures sur 24	R : 100 %
s/o	Suivi effectué en deux jours ouvrables relativement aux plaintes de congédiement injuste	R : 99,2 %

Légende	√ Résultats atteints	* Objectif atteint à 95 %	— Résultats non atteints	s/o Objectifs non disponibles

Commentaire

Note 1: Nous n'avons pas atteint l'objectif établi dans le Plan d'action pour faire place au changement concernant le recrutement des minorités visibles (1 personne sur 5, soit 20 %). Nous avons recruté 804 employés à l'externe. De ce nombre 98 (12,2 %) personnes se sont identifiées comme étant membres d'une minorité visible. Le faible taux de réponse aux sondages d'auto-identification pourrait expliquer en partie la raison pour laquelle nous n'avons pas atteint notre objectif. Nous expérimentons actuellement un outil permettant de faire des sondages sur le Web, que nous prévoyons mettre en place à l'automne. À l'heure actuelle, le Ministère examine avec les organismes centraux les moyens d'utiliser davantage le Programme de recrutement et de perfectionnement pour l'équité en matière d'emploi. Le Ministère participera également à un projet pilote pour faire l'essai des nouvelles mesures visant à accroitre la souplesse en matière de renouvellement du personnel, mesures que la Commission de la fonction publique étudie actuellement.

Section V : Renseignements supplémentaires

Aperçu du rendement financier

Les tableaux financiers des pages qui suivent fournissent de l'information sur :

- les dépenses prévues au début de l'exercice, selon le *Rapport sur les plans et les priorités pour 2002-2003;*
- le montant total des autorisations de dépenser approuvées en 2002-2003, compte tenu du rajustement des priorités et des rajustements techniques;
- les dépenses réelles effectuées en 2002-2003, selon les Comptes publics de 2002-2003;
- la tendance de 2000-2001 à 2002-2003, au besoin, pour situer les activités de DRHC dans leur contexte financier (voir les tableaux 2 à 5 aux pages 67 à 71).

En 2002-2003, le Ministère était autorisé à dépenser 29 802 millions de dollars, 1 135 millions de dollars de moins que les dépenses prévues de 30 937 millions de dollars. Cet écart s'explique principalement par :

- une diminution nette de 1 037 millions de dollars des paiements législatifs visant principalement trois postes, soit une diminution de 658 millions de dollars des paiements de la Sécurité de la vieillesse correspondant principalement au changement des pratiques comptables dans le remboursement des prestations par les bénéficiaires à revenu élevé, une diminution de 342 millions de dollars au titre du Programme canadien de prêts aux étudiants en raison d'une modification apportée aux prévisions et une diminution de 80 millions de dollars des crédits du Programme canadien pour l'épargne-études due à un changement dans la méthode de prévision;
- une diminution nette de 296 millions de dollars attribuable à un changement dans la méthode de prévision des prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*;
- une augmentation nette de 198 millions de dollars du budget de fonctionnement et du budget des subventions et contributions résultant surtout d'une hausse nette de 140 millions de dollars en subventions et contributions, montant duquel 92 millions de dollars correspondent à un transfert de 2001-2002 à 2002-2003 dans l'Initiative nationale pour les sans-abri et aux nouveaux paiements forfaitaires de 54 millions de dollars à la province de Québec, aux Territoires du Nord-Ouest et au Nunavut pour leurs programmes d'aide financière aux étudiants, et d'une hausse de 58 millions de dollars dans les ressources de fonctionnement nettes pour les conventions collectives et les divers besoins du Ministère.

Les dépenses réelles de 29 523 millions de dollars ont été inférieures de 279 millions de dollars aux autorisations de dépenser qui s'élevaient à 29 802 millions de dollars. Cet écart s'explique surtout par :

- des dépenses au titre des subventions et des contributions inférieures de 111 millions de dollars aux prévisions, en raison surtout du report à 2003-2004 de 86 millions de dollars pour assurer la disponibilité des fonds nécessaires au financement d'activités destinées à réduire le problème des sans-abri;
- les ressources inutilisées de 109 millions de dollars en raison du nombre plus faible que prévu de prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*; et
- les ressources inutilisées de 59 millions de dollars des fonds de fonctionnement correspondant aux fonds bloqués ou au report de certains projets.

Tableau 1 : Sommaire des crédits approuvés

Développement des ressources humaines		2002-2003		
Crédits (en millions de dollars)		Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
	Ministère			
1	Dépenses de fonctionnement	462,9	579,3	520,3
5	Subventions et contributions	925,6	1 077,3	965,8
6	Radiation de dettes – Compte des rentes sur l'État	0,0	0,0	0,0
(L)	Ministre du DRH – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1
(L)	Ministre du Travail – Traitement et allocation pour automobile	0,1	0,1	0,1
(L)	Paiements d'intérêts aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	0,9	0,4	0,4
(L)	Obligations aux termes de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	65,5	(31,5)	(31,5)
(L)	Paiements d'intérêts et autres obligations aux termes de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	242,1	139,6	139,6
(L)	Subvention aux fiduciaires de régimes enregistrés d'épargne-études aux termes de la partie III.I de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	423,0	342,9	342,9
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Subventions canadiennes pour études	120,1	54,5	54,5
(L)	*Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* – Financement direct	196,0	132,5	132,5
(L)	Prestations de retraite supplémentaires – Pensions pour les agents des rentes sur l'État	0,0	0,0	0,0
(L)	Paiements de prestations d'adaptation pour les travailleurs	0,2	0,3	0,3
(L)	Paiement d'indemnités à des agents de l'État et à des marins marchands	63,0	47,9	47,9
(L)	Paiements aux agences privées de recouvrement en vertu de l'article 17.1 de la *Loi sur l'administration financière*	15,9	12,8	12,8
(L)	Versements de la Sécurité de la vieillesse	20 359,0	19 822,6	19 822,6
(L)	Versements du Supplément de revenu garanti	5 589,0	5 470,6	5 470,6
(L)	Versements d'Allocations	402,0	399,2	399,2
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés[a]	187,5	248,6	248,6
(L)	Dépenses de sommes provenant de l'élimination de biens excédentaires de l'État	0,0	0,4	0,3
(L)	Remboursement de montants portés en recettes au cours d'exercices précédents	0,0	0,0	0,0
(L)	Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,1	0,1	0,1
	Total du Ministère	29 053,0	28 297,7	28 127,1
Plus	Initiatives annoncées dans le Budget de 2002[b]	84,3	s.o.	s.o.
Total du Ministère – Dépenses budgétaires nettes ajustées		29 137,3	28 297,7	28 127,1
Plus: Dépenses non budgétaires				
	Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	1 800,0	1 504,0	1 395,4
Total – Budget des dépenses principal, Partie II		30 937,3	29 801,7	29 522,5
		Dépenses prévues	**Prévisions[c] totales**	**Dépenses réelles**
Plus: Comptes à fins déterminées :				
	Coûts de l'assurance-emploi (AE)	17 338,9	16 655,3	16 101,3
	Coûts du Régime de pensions du Canada (RPC)	21 528,2	21 885,9	21 997,6
	Coûts des autres comptes à fins déterminées	60,9	63,0	61,8
	Dépenses au titre du Régime d'avantages sociaux des employés du Ministère, recouvrables à même le compte de l'AE et du RPC	(139,1)	(159,0)	(182,1)
Total des dépenses		69 726,2	68 246,9	67 501,1

s.o.: sans objet

a. Ce poste législatif comprend la part des contributions du gouvernement en tant qu'employeur à la Caisse de retraite de la fonction publique, au Régime de prestations de décès, au Compte d'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et au Régime de pensions du Québec. Le montant est partiellement recouvrable des Comptes d'assurance-emploi et du RPC.

b. Ces initiatives comprennent 58 millions de dollars pour les dépenses de fonctionnement, 12 millions de dollars pour les subventions et contributions et 14 millions de dollars pour les dépenses législatives.

c. Les données reflètent les prévisions de 2002-2003 telles que rapportées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*.

Tableau 2 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles pour 2002-2003

(en millions de dollars)	ETP	Fonctionnement	Capital	Subventions et contributions approuvées	Total partiel : dépenses brutes	Subventions et contributions prévues par la loi	Total : dépenses brutes	Moins : recettes disponibles	Total : dépenses nettes
Secteurs d'activités									
Sécurité du revenu	3 511	287,5	-	-	287,5	26 350,0	26 637,5	(174,0)	26 463,5
	4 036	*295,3*	-	-	*295,3*	*25 692,4*	*25 987,7*	*(168,9)*	*25 818,8*
	4 036	**293,3**	-	-	**293,3**	**25 692,4**	**25 985,7**	**(168,9)**	**25 816,8**
Prestations de revenu d'assurance-emploi	7 630	528,5	-	-	528,5	0,1	528,6	(459,7)	68,9
	7 592	*582,7*	-	-	*582,7*	*0,1*	*582,8*	*(497,9)*	*84,9*
	7 592	**569,7**	-	-	**569,7**	**0,1**	**569,8**	**(488,2)**	**81,6**
Investissement dans les ressources humaines	3 823	576,1	-	934,3	1 510,4	976,9	2 487,3	(262,1)	2 225,2
	4 031	*495,0*	-	*1074,6*	*1 569,6*	*582,2*	*2 151,8*	*(229,1)*	*1 922,7*
	4 031	**479,2**	-	**964,2**	**1 443,4**	**582,2**	**2 025,6**	**(228,8)**	**1 796,8**
Travail	743	168,8	-	3,3	172,1	0,0	172,1	(48,0)	124,1
	680	*176,7*	-	*2,7*	*179,4*	*0,0*	*179,4*	*(70,1)*	*109,3*
	680	**176,6**	-	**1,7**	**178,3**	**0,0**	**178,3**	**(70,1)**	**108,2**
Soutien à la prestation de services	2 917	431,0	-	-	431,0	0,0	431,0	(306,8)	124,2
	4 623	*570,6*	-	-	*570,6*	*0,0*	*570,6*	*(405,8)*	*164,8*
	4 623	**516,9**	-	-	**516,9**	**0,0**	**516,9**	**(382,3)**	**134,6**
Services ministériels	2 865	380,9	-	-	380,9	0,0	380,9	(249,5)	131,4
	3 252	*521,9*	-	-	*521,9*	*0,0*	*521,9*	*(324,7)*	*197,2*
	3 224	**513,4**	-	-	**513,4**	**0,0**	**513,4**	**(324,3)**	**189,1**
Total	21 489	2 372,8	-	937,6	3 310,4	27 327,0	30 637,4	(1 500,1)	29 137,3
	24 214	*2 642,2*	-	*1 077,3*	*3 719,5*	*26 274,7*	*29 994,2*	*(1 696,5)*	*28 297,7*
	24 186	**2 549,1**	-	**965,9**	**3 515,0**	**26 274,7**	**29 789,7**	**(1 662,6)**	**28 127,1**
Moins : Recettes non disponibles									(272,1)
									(361,0)
									(361,0)
Plus : Coût estimatif des services offerts par d'autres ministères									21,7
									24,8
									24,8
Coût net pour le Ministère									28 886,9
									27 961,5
									27 790,9

Légende :
Pour chaque secteur d'activités...

Première ligne	Dépenses prévues en 2002-2003
Deuxième ligne	*Autorisations totales en 2002-2003*
Troisième ligne	**Dépenses réelles en 2002-2003**

Tableau 3 : Comparaison des dépenses totales prévues et des dépenses réelles

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2000-2001[a]	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003 Dépenses prévues	2002-2003 Autorisations totales	2002-2003 Dépenses réelles
Secteurs d'activités					
Sécurité du revenu	24 518,5	25 652,5	26 637,5	25 987,7	25 985,7
Prestations de revenu d'assurance-emploi	512,5	549,9	528,6	582,8	569,8
Investissement dans les ressources humaines	2 342,5	2 088,2	2 487,3	2 151,8	2 025,6
Travail	168,5	178,8	172,1	179,4	178,3
Soutien à la prestation de services	498,4	515,6	431,0	570,6	516,9
Services ministériels	452,4	504,8	380,9	521,9	513,4
Total des dépenses brutes	28 492,8	29 489,8	30 637,4	29 994,2	29 789,7
Recettes disponibles	(1 485,2)	(1 634,0)	(1 500,1)	(1 696,5)	(1 662,6)
Total des dépenses nettes	27 007,6	27 855,8	29 137,3	28 297,7	28 127,1
Comptes à fins déterminées[b]					
Assurance-emploi (AE)					
Dépenses	12 789,4	15 242,3	17 338,9	16 655,3	16 101,4
Recettes	(21 221,6)	(19 151,7)	(19 683,0)	(19 670,0)	(19 369,4)
Surplus annuel de l'AE	8 432,2	3 909,4	2 344,1	3 014,7	3 268,0
Régime de pensions du Canada (RPC)					
Dépenses	19 828,9	20 861,2	21 528,2	21 885,9	21 997,6
Recettes	(24 582,3)	(26 556,0)	(29 115,0)	(24 571,0)	(23 961,0)
Surplus annuel du RPC	4 753,4	5 694,8	7 586,8	2 685,1	1 963,4
Autres Comptes à fins déterminées[c]					
Dépenses	69,0	65,6	60,9	63,0	61,8
Recettes	(36,0)	(33,3)	(30,6)	(31,1)	(31,0)
Autres surplus (déficits) annuels des comptes à fins déterminées	(33,0)	(32,3)	(30,3)	(31,9)	(30,8)

a. Les chiffres ont été redressés par secteur d'activités pour refléter la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation en vigueur depuis 2000-2001.

b. Les autorisations totales tiennent compte des prévisions du RPP de 2003-2004. Nous avons adopté la comptabilité d'exercice intégrale pour le compte d'AE et le RPC, et les données ont été redressées en conséquence.

c. Les autres Comptes à fins déterminées comprennent le Compte des rentes sur l'État et le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Tableau 4 : Détails des recettes disponibles et non disponibles

(en millions de dollars)	Recettes réelles 2000-2001	Recettes réelles 2001-2002	2002-2003 Recettes prévues	2002-2003 Autorisations totales	2002-2003 Recettes réelles
Recettes disponibles[a]					
Par secteur d'activités :					
Sécurité du revenu	151,9	168,2	174,0	168,9	168,9
Prestations de revenu d'assurance-emploi	449,3	487,8	459,7	497,9	488,2
Investissement dans les ressources humaines	213,7	241,4	262,1	229,1	228,8
Travail	46,6	69,9	48,0	70,1	70,1
Soutien à la prestation de services	337,7	348,5	306,8	405,8	382,3
Services ministériels	286,0	318,2	249,5	324,7	324,3
Total des recettes disponibles	**1 485,2**	**1 634,0**	**1 500,1**	**1 696,5**	**1 662,6**
Recettes non disponibles[b]					
Par type de recettes :					
Recouvrement des coûts relatifs aux avantages sociaux des employés	142,1	136,1	139,1	182,1	182,1
Redressements des créditeurs de l'exercice précédent	117,8	136,5	0,0	8,5	8,5
Prêts canadiens aux étudiants	119,7	107,6	132,0	152,1	152,1
Autres comptes débiteurs	20,8	0,0	0,0	0,0	0,0
Surplus actuariel	5,6	4,6	0,0	3,3	3,3
Divers	23,9	7,6	1,0	15,0	15,0
Total des recettes non disponibles	**429,9**	**392,4**	**272,1**	**361,0**	**361,0**

a. Comprennent les coûts administratifs recouvrables du Compte de l'assurance-emploi et du RPC. Les chiffres de 2000-2001 ont été redressés par secteur d'activités pour refléter la Structure de planification, de rapport et de responsabilisation en vigueur depuis 2000-2001.

b. DRHC ayant maintenant un seul crédit de fonctionnement, toutes les recettes non disponibles sont créditées au Trésor à même un seul crédit. Le fractionnement de ces recettes par secteur d'activités ne peut être déterminé; c'est pourquoi il est présenté par type de recettes. Le détail des recettes non disponibles est présenté dans les Comptes publics, Volume II, partie I.

Tableau 5 : Paiements de transfert législatifs et non législatifs par secteur d'activités

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003 Dépenses prévues	2002-2003 Autorisations totales	2002-2003 Dépenses réelles
Subventions					
Investissement dans les ressources humaines					
(L) Paiements de prestations d'aide à l'adaptation, conformément aux conditions prescrites par le gouverneur en conseil, en vue d'aider les travailleurs qui ont été mis à pied en raison de la concurrence des importations, de la restructuration d'une industrie, de graves perturbations économiques au niveau d'un secteur d'activité ou d'une région	2,1	1,0	0,2	0,3	0,3
(L) Subventions canadiennes pour études aux étudiants à temps plein et à temps partiel admissibles aux termes du règlement de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	56,6	69,7	130,1	54,5	54,5
(L) Subventions aux fiduciaires de Régimes enregistrés d'épargne-études (REEE) au profit des bénéficiaires nommés par ces REEE, selon les termes du règlement de la Subvention canadienne pour l'épargne-études de la *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines*	433,5	334,2	423,0	342,9	342,9
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale	0,6	0,4	8,1	8,1	0,4
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions d'enseignement postsecondaire ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	24,2	24,9	28,2	27,3	27,3
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social	5,7	7,4	7,0	6,8	6,8
Subvention à la Peter Gzowski Foundation for Literacy	-	-	-	5,0	5,0
Subvention au gouvernement du Québec pour assurer un soutien approprié à son programme provincial d'aide aux étudiants	-	-	-	53,7	53,7
Subvention au gouvernement des Territoires du Nord-Ouest pour assurer un soutien approprié à son programme territorial d'aide aux étudiants	-	-	-	0,3	0,3
Subvention au gouvernement du Nunavut pour assurer un soutien approprié à son programme territorial d'aide aux étudiants	-	-	-	0,3	0,3
	522,7	**437,6**	**596,6**	**499,2**	**491,5**
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,0	0,3	0,1	0,1	0,1
Travail					
(L) Indemnisation des marins marchands – Indemnités supplémentaires versées à certaines veuves de marins marchands	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Prévention des incendies du Canada	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,1	**0,1**	**0,1**	**0,1**	**0,1**
Sécurité du revenu					
(L) Versements de la Sécurité de la vieillesse	18 839,8	19 756,2	20 359,0	19 822,6	19 822,6
(L) Versements du Supplément de revenu garanti	5 031,1	5 216,8	5 589,0	5 470,6	5 470,6
(L) Versements d'allocations	387,6	392,4	402,0	399,2	399,2
	24 258,5	25 365,4	26 350,0	25 692,4	25 692,4
Total des subventions	**24 781,3**	**25 803,4**	**26 946,8**	**26 191,8**	**26 184,1**

Tableau 5 : Paiements de transfert législatifs et non législatifs par secteur d'activités (suite)

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003 Dépenses prévues	2002-2003 Autorisations totales	2002-2003 Dépenses réelles
Contributions					
Investissement dans les ressources humaines					
Paiements aux provinces, territoires, municipalités, autres organismes publics, organisations, groupes, collectivités, employeurs et particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien	507,7	516,4	550,4	542,8	526,5
Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder	189,2	189,2	192,0	189,2	189,2
Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable	3,3	2,8	3,4	3,9	3,5
(L) Paiements d'intérêts aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	1,4	0,7	0,9	0,4	0,4
(L) Paiements relatifs aux obligations contractées sous forme de prêts garantis en vertu de la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants*	65,9	(2,9)	65,5	(31,5)	(31,5)
(L) Paiements liés aux modalités de financement direct accordés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	41,5	48,6	115,1	76,0	76,0
(L) Paiements d'intérêts et autres obligations aux institutions de crédit en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*	533,4	332,9	242,1	139,6	139,6
Contributions à des organismes sans but lucratif, aux groupes communautaires, aux établissements d'enseignement, aux associations professionnelles, aux gouvernements provinciaux et territoriaux ainsi qu'aux organisations inuites et des Premières nations sans but lucratif œuvrant à l'échelle locale, régionale ou nationale à l'appui des initiatives de garde d'enfants	4,4	1,8	-	-	-
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage)	0,6	2,1	2,8	2,3	2,0
Sans-abri – Contributions aux provinces, aux territoires, aux municipalités et autres organismes publics, de même qu'à des organisations, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada[a]	24,2	73,1	142,4	234,3	148,6
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation	4,0	3,4	0,0	0,6	0,6
	1 375,6	**1 168,1**	**1 314,6**	**1 157,6**	**1 054,9**
Prestations de revenu d'assurance-emploi					
(L) Redressement du passif actuariel de l'assurance de la fonction publique	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0
Travail					
Programme de partenariat syndical-patronal	0,7	0,7	1,6	1,6	0,5
Commission du travail	1,1	1,1	1,6	1,0	1,1
	1,8	1,8	3,2	2,6	1,6
Total des contributions	**1 377,6**	**1 169,9**	**1 317,8**	**1 160,2**	**1 056,5**
Total des paiements de transfert législatifs et non législatifs	**26 158,9**	**26 973,3**	**28 264,6**	**27 352,0**	**27 240,6**

a. Les fonds de l'Initiative pour les sans-abri qui n'ont pas été dépensés seront reportés aux années ultérieures de sorte que le financement sera disponible pour les projets qui sont élaborés en vue d'éliminer l'itinérance.

Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*

Des modifications à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* ont été introduites dans le *Projet de la loi d'exécution du budget 2000*. Ces modifications confèrent les pouvoirs législatifs nécessaires à l'instauration d'un régime de financement direct du Programme canadien de prêts aux étudiants[53]. Le gouvernement du Canada est autorisé à conclure des accords de prêts directement avec les étudiants. Il peut également conclure des accords avec des fournisseurs de services en vue de l'administration des prêts, et avec des institutions financières en vue du versement des prêts.

Le montant de 1,5 milliard de dollars en Autorisations totales représente le total des prêts pouvant être négociés en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* et la valeur des prêts directs émis aux étudiants.

Tableau 6 : Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*

	Dépenses réelles		2002-2003		
(en millions de dollars)	2000-2001	2001-2002	Dépenses prévues	Autorisations totales	Dépenses réelles
Investissement dans les ressources humaines					
Prêts consentis en vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* [a]	1 415,3	1 544,1	1 800,0	1 504,0	1 395,4
Total	**1 415,3**	**1 544,1**	**1 800,0**	**1 504,0**	**1 395,4**

a. Déduction faite des remboursements sauf pour les dépenses réelles de 2001-2002 et les dépenses prévues de 2002-2003.

Passif éventuel

Développement des ressources humaines Canada a un passif éventuel totalisant 681,5 millions de dollars qui, dans une proportion de 99 p. 100, provient des prêts garantis non remboursés consentis dans le cadre du Programme canadien de prêts aux étudiants.

Tableau 7: Passif éventuel

	Montant des passifs éventuels		
(en millions de dollars)	au 31 mars 2001	au 31 mars 2002	au 31 mars 2003
Liste des passifs éventuels			
Prêts			
Programme Canadien de prêts aux étudiants	1 064,1	802,1	681,4
Litiges	38,1	2,1	0,1
Total	**1 102,2**	**804,2**	**681,5**

[53] Pour plus de renseignements, consulter la page 91 du rapport sur le Programme canadien de prêts aux étudiants.

Introduction aux comptes à fins déterminées

Les comptes à fins déterminées constituent des catégories spéciales de recettes et de dépenses budgétaires. Ils présentent les opérations de certains comptes dont les lois constituantes exigent que les recettes soient affectées à une fin particulière, et que les paiements et dépenses connexes soient imputés à ces recettes. Les opérations propres à ces comptes doivent être considérées séparément.

DRHC est responsable de l'administration de quatre de ces comptes :

- le Compte d'assurance-emploi;
- le Régime de pensions du Canada;
- le Compte des rentes sur l'État;
- le Fonds d'assurance de la fonction publique.

Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.

Le Régime de pensions du Canada **est un compte à fins déterminées, mais il n'est pas consolidé** dans les états financiers du gouvernement canadien. Le Régime est contrôlé conjointement par le gouvernement du Canada et les provinces participantes. Le pouvoir de dépenser conféré au gouvernement, en tant qu'administrateur, se limite au solde du Régime.

Le Compte des rentes sur l'État **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi relative aux rentes sur l'État* et modifié par la *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État*, qui a eu pour effet de mettre un terme à la vente des rentes en 1975. Ce compte est évalué chaque année selon une méthode actuarielle, le déficit ou l'excédent étant débité au Trésor ou crédité à celui-ci.

Le Fonds d'assurance de la fonction publique **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Il a été créé par la *Loi de l'assurance du service civil*. Conformément au paragraphe 16(3) des Règlements concernant l'assurance du service civil, le montant des déficits actuariels est transféré du Trésor au Compte d'assurance de la fonction publique afin d'équilibrer l'actif et le passif du programme.

Les renseignements suivants constituent une mise à jour des prévisions sur le Compte d'assurance-emploi et le Régime de pensions du Canada que nous avions fournies dans notre *Rapport sur les plans et les priorités de 2002-2003*[54]. Ce rapport présente les données financières pluriannuelles et de l'information générale. Des renseignements supplémentaires sur le rendement et les données de fin d'exercice sont accessibles aux adresses Internet fournies dans la présente section.

[54] Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203x.shtml .

Compte d'assurance-emploi

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte d'assurance-emploi de 2000-2001 à 2002-2003. En 2002-2003, le gouvernement du Canada a modifié sa méthode de comptabilité; il a délaissé la comptabilité d'exercice modifiée au profit de la comptabilité d'exercice intégrale. Ce changement de politique comptable a été appliqué rétroactivement, et les états financiers ont été redressés en conséquence.

Compte d'assurance-emploi – État des opérations et de l'excédent accumulé[a]

	Dépenses réelles redressées		2002-2003	
(en millions de dollars)	2000-2001	2001-2002	Prévisions[b]	Dépenses réelles
Taux de chômage	6,9%	7,4%		7,5%
Recettes				
Cotisations[c]	19 581	18 000	18 564	18 243
Pénalités	76	65	66	71
Intérêts	1 565	1 087	1 040	1 055
Total des recettes	**21 222**	**19 152**	**19 670**	**19 369**
Dépenses				
Prestations[c]	11 356	13 694	15 036	14 501
Coûts administratifs	1 408	1 476	1 540	1 519
Créances douteuses[d]	26	73	79	81
Total des dépenses	**12 790**	**15 243**	**16 655**	**16 101**
Surplus[c]				
Annuel	8 432	3 909	3 015	3 268
Cumulatif	36 635	40 544	43 193	43 812
Taux préférentiel	**2000**	**2001**	**2002**	**2003**
(% des gains assurables)				
Employé	2,40%	2,25%	2,20%	2,10%
Employeur	3,36%	3,15%	3,08%	2,94%

a. Le Compte d'assurance-emploi **est un compte consolidé à fins déterminées** et il fait partie du processus de rapport financier du gouvernement du Canada. Les comptes consolidés à fins déterminées sont utilisés principalement pour les activités similaires à celles des ministères dont les opérations ne représentent pas de créances envers des tiers, mais consistent essentiellement en recettes et dépenses du gouvernement.
b. Les prévisions pour 2002-2003 étaient présentées dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004* et n'ont pas fait l'objet d'un redressement.
c. Les dépenses réelles ont été redressées.
d. Représente les radiations et les créances irrécouvrables correspondant aux versements excédentaires de prestations et aux pénalités imposées.

En 2002-2003, l'augmentation des prestations est principalement attribuable aux retombées du prolongement de la période de prestations parentales, qui est maintenant de 35 semaines, conformément au projet de loi C-32. L'augmentation du nombre de prestataires et la hausse moyenne du montant des prestations ont entraîné une augmentation relativement faible des prestations. Principalement attribuable à la croissance de l'emploi et des gains, la hausse des cotisations à l'AE a été annulée en partie par la faiblesse des taux de cotisation. Les intérêts accumulés sur les surplus ont diminué en raison des faibles taux d'intérêt. Ces facteurs ont fait augmenter les surplus cumulatifs de l'AE, les portant à 43,8 milliards de dollars en date du 31 mars 2003.

D'autres renseignements se trouvent dans les états financiers du compte d'assurance-emploi de 2002-2003, qui figurent dans les *Comptes publics du Canada de 2003*, Volume 1, Section 4[55]. Il est également possible de consulter le site Web de DRHC consacré à l'assurance-emploi[56]. Ce site offre des renseignements sur les textes de référence, les objectifs et les caractéristiques du régime ainsi que des liens vers les rapports de l'actuaire en chef et les rapports de contrôle et d'évaluation.

[55] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html.
[56] Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml.

Régime de pensions du Canada

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Régime de pensions du Canada (RPC) de 2000-2001 à 2002-2003. En 2002-2003, le gouvernement du Canada a modifié sa méthode de comptabilité; il a délaissé la comptabilité d'exercice modifiée au profit de la comptabilité d'exercice intégrale. Ce changement de politique comptable a été appliqué rétroactivement, et les états financiers ont été redressés en conséquence.

RPC - Sommaire

(en millions de dollars)	Dépenses réelles redressées		2002-2003	
	2000-2001	2001-2002	Prévisions[a]	Dépenses réelles
Recettes				
Cotisations[b]	21 733	22 991	24 942	25 203
Revenu de placement				
Régime de pensions du Canada	3 700	3 260	2 722	2 910
Office d'investissement du RPC	(851) [c]	305	(3 093)	(4 152) [c]
Total du revenu de placement	2 849	3 565	(371)	(1 242)
Total des recettes	**24 582**	**26 556**	**24 571**	**23 961**
Dépenses				
Paiements de prestations	19 494	20 490	21 484	21 575
Frais d'administration	335	371	402	422
Total des dépenses	**19 829**	**20 861**	**21 886**	**21 997**
Augmentation	4 753	5 695	2 686	1 964
Solde de fin d'année	**46 014**	**51 709**	**54 395**	**53 673**

a. Les prévisions de 2002-2003 étaient présentées dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2003-2004*.

b. Les dépenses réelles ont été redressées.

c. Le revenu de placement de l'Office d'investissement du RPC était inférieur à celui des exercices précédents en raison des pertes découlant principalement de la faiblesse générale du marché boursier. La faiblesse du revenu de placement s'est donc traduite par une baisse du solde de fin d'année du RPC.

D'autres renseignements pour l'exercice 2002-2003 sont contenus dans les états financiers du Compte du Régime de pensions du Canada, qui se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2003*, Volume 1, Section 6[57].

[57] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html.

Compte des rentes sur l'État

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Compte des rentes sur l'État de 2000-2001 à 2002-2003.

Compte des rentes sur l'état - recettes et dépenses

	Dépenses réelles		2002-2003	
(en millions de dollars)	2000-2001	2001-2002	Prévisions[a]	Dépenses réelles
Provisions mathématiques – Solde au début de l'exercice	**546,0**	**507,8**	**471,4**	**471,4**
Revenu	35,8	33,3	31,0	30,8
Paiements et autres charges	68,4	65,2	62,6	61,3
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	32,6	31,9	31,6	30,5
Surplus actuariel	5,6	4,5	3,5	3,3
Provisions mathématiques – Solde à la fin de l'exercice	**507,8**	**471,4**	**436,3**	**437,6**

a. Les prévisions de 2002-2003 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2003-2004*.

Le rapport annuel et les états financiers du Compte des rentes sur l'État se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2003*, Volume 1, Section 6[58].

[58] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html.

Fonds d'assurance de la fonction publique

Le tableau ci-dessous présente un sommaire des données financières relatives au Fonds d'assurance de la fonction publique de 2000-2001 à 2002-2003.

Fonds d'assurance de la fonction publique - recettes et dépenses

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2002-2003	
	2000-2001	2001-2002	Prévisions[a]	Dépenses réelles
Recettes				
Solde d'ouverture	**8,3**	**8,0**	**7,7**	**7,7**
Recettes et autres crédits	0,2	0,1	0,1	0,2
Paiements et autres charges	0,5	0,4	0,4	0,5
Excédent des paiements et autres charges sur les revenus de l'exercice	0,3	0,3	0,3	0,3
Solde de fermeture	**8,0**	**7,7**	**7,4**	**7,4**

a. Les prévisions de 2002-2003 étaient inscrites dans le *Rapport sur les plans et priorités de 2003-2004*.

Le rapport annuel et les états financiers du Fonds d'assurance de la fonction publique se trouvent dans les *Comptes publics du Canada 2003*, Volume 1, Section 6[59].

[59] Pour plus de renseignements, voir http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html.

Détails sur les paiements de transfert

Développement des ressources humaines Canada gère un nombre élevé de programmes de paiements de transfert. Ces programmes soutiennent les gens, les communautés, les secteurs privé et bénévole, les travailleurs, d'autres ordres de gouvernement et les organisations autochtones dans leurs efforts concertés pour améliorer le développement humain.

Conformément à la politique sur les paiements de transfert, nous avons produit de la documentation qui décrit chacun des programmes financés à même le Trésor, notamment les objectifs et les résultats attendus ainsi que les jalons vers l'atteinte de ces objectifs. Le tableau ci-dessous dresse la liste des paiements de transfert et des fiches techniques représentent chacun des programmes évalués à plus de 5 millions de dollars.

Les dépenses réelles reflètent les coûts des programmes et excluent les ressources de fonctionnement nécessaires pour les exécuter.

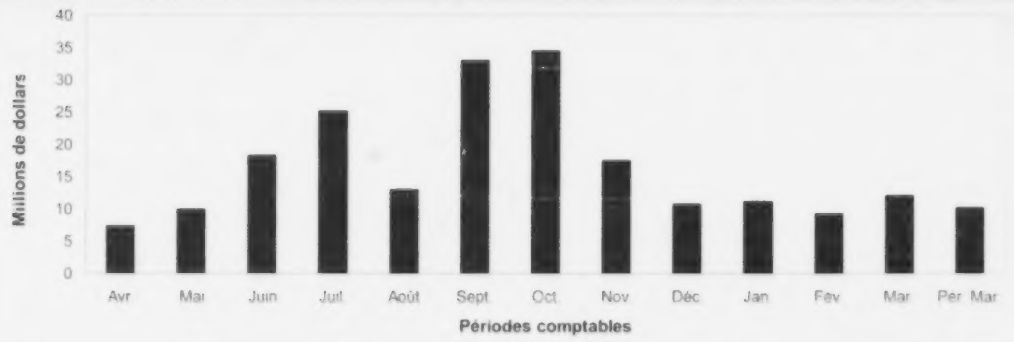
Paiements de transfert non législatifs par secteur d'activité (Dépenses réelles 2002-2003 : 965,9 millions de dollars (M $))	
Programmes connexes (Modalités)	**Pour plus d'information Programmes de plus de 5 M$**
Investissement dans les ressources humaines (IRH) (Dépenses réelles : 964,2 M$)	
Subventions (Dépenses réelles : 93,8 M$)	
Subventions aux particuliers, aux organisations et aux sociétés en vue d'aider les particuliers à améliorer leur aptitude au travail et de promouvoir les possibilités d'emploi en favorisant la création d'entreprises à l'échelle locale **(Dépenses réelles : 0,4 M$)**	
Initiatives Emploi Jeunesse	Fiche technique 1
Subventions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation **(Dépenses réelles : 27,3 M$)**	
Programme national d'alphabétisation	Fiche technique 2
Subventions aux organisations sans but lucratif pour les activités admissibles à l'aide financière du Programme de partenariats pour le développement social **(Dépenses réelles : 6,8 M$)**	
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 3
Subvention à la Peter Gzowski Foundation for Literacy (**Dépenses réelles : 5,0 M$)**	
Peter Gzowski Foundation for Literacy	Fiche technique 4
Subvention au gouvernement du Québec pour assurer un soutien approprié à son programme provincial d'aide aux étudiants **(Dépenses réelles : 53,7 M$)**	
Gouvernement du Québec - Programme d'aide aux étudiants	Fiche technique 5
Subvention au gouvernement des Territoires du Nord-Ouest pour assurer un soutien approprié à son programme territorial d'aide aux étudiants (**Dépenses réelles : 0,3 M$)**	
Subvention au gouvernement du Nunavut pour assurer un soutien approprié à son programme territorial d'aide aux étudiants (**Dépenses réelles : 0,3 M$)**	

Paiements de transfert non législatifs par secteur d'activité (Dépenses réelles 2002-2003 : 965, 9 millions de dollars (M $))	
Programmes connexes (Modalités)	**Pour plus d'information Programmes de plus de 5 M$**
Investissement dans les ressources humaines (IRH)	
Contributions (Dépenses réelles 870,4 M$)	
Paiements aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux autres organismes publics, aux organisations, aux groupes, aux collectivités, aux employeurs et aux particuliers afin de pourvoir à la formation ou à l'expérience de travail, à la mobilisation des ressources communautaires et aux mesures de planification et d'adaptation des ressources humaines nécessaires au fonctionnement efficace du marché du travail canadien **(Dépenses réelles : 526,5 M$)**	
Initiatives emploi jeunesse	Fiche technique 1
Programme de partenariats pour le développement social	Fiche technique 3
Fonds d'intégration des personnes handicapées	Fiche technique 6
Stratégie de développement des ressources humaines autochtones	Fiche technique 7
Projets pilotes concernant les travailleurs âgés	Fiche technique 10
Aide à l'employabilité des personnes handicapées – Versements aux gouvernements provinciaux et territoriaux, selon les ententes bilatérales, afin de pourvoir au financement de différentes mesures qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer, à trouver un emploi et à le garder **(Dépenses réelles : 189,2 M$)**	
Aide fédérale, provinciale et territoriale à l'employabilité des personnes handicapées	Fiche technique 8
Contributions aux organisations, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux institutions postsecondaires et aux particuliers afin d'encourager et d'appuyer les initiatives qui contribueront à l'élaboration d'un système d'apprentissage davantage axé sur les résultats et plus accessible, pertinent et responsable **(Dépenses réelles : 3,5 M$)**	
Contributions aux organismes, aux provinces, aux territoires, aux municipalités, aux établissements d'enseignement postsecondaire et aux particuliers afin d'encourager des initiatives liées à l'élaboration, à l'application, à l'utilisation et à la diffusion de nouvelles techniques d'acquisition du savoir et de formation (Bureau des technologies d'apprentissage) **(Dépenses réelles : 2,0 M$)**	
Sans-abri – Contributions aux provinces, aux territoires, aux municipalités et aux autres organismes publics, de même qu'à des organismes, des groupes communautaires, des employeurs et des particuliers à l'appui d'activités visant à atténuer et à prévenir le problème des sans-abri au Canada **(Dépenses réelles : 148,6 M$)**	
Les sans-abri (Initiatives de partenariats en action communautaire), Jeunes (sans-abri); Stratégie pour les Autochtones en milieu urbain (sans-abri)	Fiche technique 9
Contributions à des organismes bénévoles, à des professionnels, à des universités, à des institutions postsecondaires ainsi qu'à des gouvernements provinciaux et territoriaux pour l'alphabétisation **(Dépenses réelles : 0,6 M$)**	
Programme national d'alphabétisation	Fiche technique 2

Paiements de transfert non législatifs par secteur d'activité (Dépenses réelles 2002-2003 : 965, 9 millions de dollars (M $))	
Programmes connexes (Modalités)	**Pour plus d'information Programmes de plus de 5 M$**
Travail (Dépenses réelles : 1,7 M$) **Subventions (Dépenses réelles : 0,1 M$)** Comité canadien conjoint de publicité relative à la prévention des incendies **(Dépenses réelles : 0,0 M$)** Prévention des incendies du Canada **(Dépenses réelles : 0,1 M$)** Appui aux activités qui contribuent aux objectifs du Programme de sécurité et de santé au travail **(Dépenses réelles : 0,0 M$)** Appui aux organismes responsables de l'élaboration des normes **(Dépenses réelles : 0,0 M$)**	
Contributions (Dépenses réelles : 1,6 M$) Programme de partenariat syndical-patronal **(Dépenses réelles : 0,5 M$)** Commission du travail **(Dépenses réelles : 1,1 M$)**	

Fiche technique n° 1 : Initiatives emploi jeunesse (Dépenses réelles 2002-2003 : 211,5 M$)	
Objectif	▪ Aider les jeunes à se préparer au marché du travail, à obtenir et conserver un emploi et à réussir leur entrée sur le marché du travail, ce qui devrait entraîner un relèvement du taux d'emploi.
Résultats	▪ Les résultats démontrent que 8 077 jeunes ont trouvé un emploi et 1 551 sont retournés aux études après avoir participé au programme Jeunes stagiaires Canada, Jeunesse internationale ou Service jeunesse Canada. ▪ De plus, 51 181 étudiants ont participé à Placement carrière-été (PCE). D'après l'évaluation précédente de PCE, plus de 90 % des jeunes sont retournés aux études après avoir participé à un programme jeunesse.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Achevé en février 2003 en vue de la mise en œuvre le 1er avril 2003.
→ Évaluation complétée	1997 : -Évaluation sommative de Placements carrières-été. 1998-1999 : -Évaluation sommative de Service jeunesse Canada. -Stratégie emploi jeunesse; Une évaluation formative de Jeunes stagiaires Canada et d'autres initiatives jeunesse de DRHC. -Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse. 2000-2001 : -Évaluation de Service jeunesse Canada (étude longitudinale). -Évaluation sommative des programmes de jeunes stagiaires de DRHC qui font partie de la Stratégie emploi jeunesse. -Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse Phase I. 2001-2002 : -Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse Phase II (Consolidation de l'Évaluation interministérielle de la Stratégie emploi jeunesse et d'autres programmes fédéraux axés sur la jeunesse).
→ Évaluation prévue	2003-2004 : -Rapport final – Évaluation des programmes de jeunes stagiaires Phases II et III. -Rapport final – Jeunesse internationale et la science et la technologie. -Nouveau cadre d'évaluation pour la nouvelle Stratégie emploi jeunesse. (Suite dans le rapport de synthèse de 2003-2004 – rapport d'évaluation consolidé).

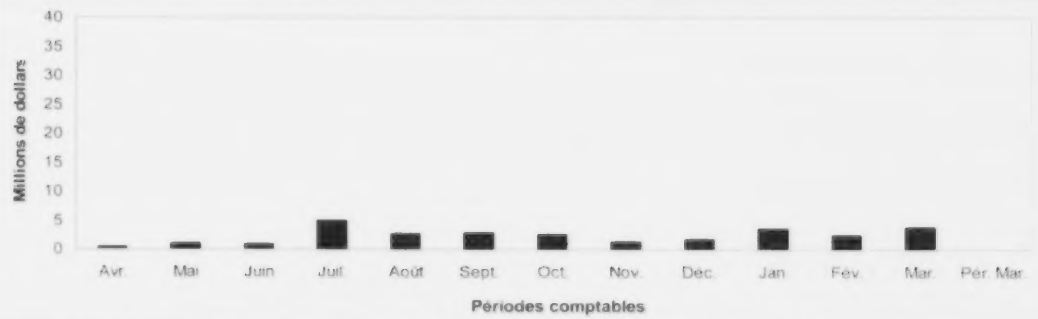
Déboursés mensuels



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Fiche technique n° 2 : Programme national d'alphabétisation (Dépenses réelles 2002-2003 : 27,9 M$)	
Objectifs	Accorder une aide financière (et technique) pour la mise en œuvre d'activités visant l'un ou l'autre des objectifs globaux suivants. ▪ Accroître la sensibilisation du public et sa compréhension des problèmes liés à une société insuffisamment alphabétisée. ▪ Promouvoir la coordination et l'échange d'information entre tous les organismes qui se préoccupent d'alphabétisation. ▪ Améliorer l'accessibilité et la participation des personnes intéressées par les programmes d'alphabétisation, y compris dans le milieu de travail. ▪ Appuyer l'élaboration et la diffusion du matériel didactique touchant l'alphabétisation. ▪ Appuyer les projets de recherche appliquée ou de recherche-action qui répondent aux besoins des apprenants et des formateurs en alphabétisation. ▪ Encourager la poursuite d'avenues et de solutions nouvelles en alphabétisation à l'aide de projets innovateurs au sein de la communauté, du monde syndical et du secteur des affaires. ▪ Renforcer la capacité des principales organisations et institutions préoccupées par l'alphabétisation de prendre la défense et de faire la promotion du dossier.
Résultats	▪ Consolidation des partenariats et soutien. ▪ Création de matériel didactique utile et efficace. ▪ Sensibilisation du public. ▪ Exécution de recherches pertinentes de qualité supérieure. ▪ Renforcement de la coordination et de l'échange d'information. ▪ Amélioration de l'accès des Canadiens dans le besoin aux services d'alphabétisation.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2004.
→ Évaluation complétée	Janvier 2003 : Rapport d'évaluation achevé.
→ Évaluation prévue	2007 : Évaluation des programmes du Secrétariat national à l'alphabétisation[60].

Déboursés mensuels



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

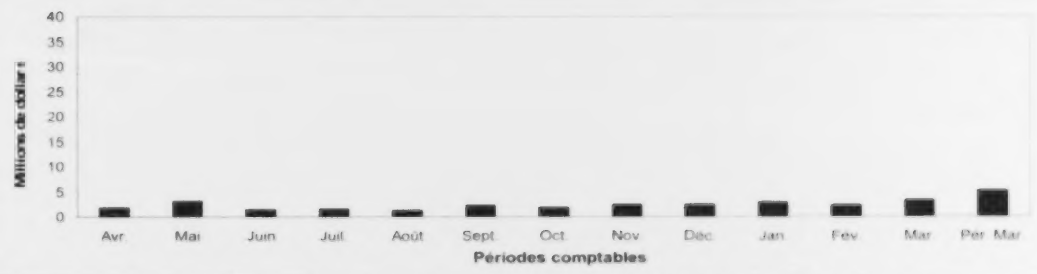
[60] Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Fiche technique n° 3: Programme de partenariats pour le développement social[a] (Dépenses réelles 2002-2003 : 30,3 M$)

Objectifs	Le Programme de partenariats pour le développement social (PPDS) poursuit les objectifs généraux du gouvernement du Canada dans le domaine social en vue d'améliorer la qualité de vie de tous les Canadiens et Canadiennes et de favoriser leur pleine participation à tous les aspects de la société canadienne. **Objectifs à long terme :** ▪ Accroître l'efficacité du secteur social sans but lucratif pour qu'il réponde mieux aux besoins en développement social et aux aspirations des personnes handicapées, des enfants et de leur famille et d'autres groupes vulnérables ou exclus. ▪ Améliorer la qualité des politiques et programmes sociaux du gouvernement et les rendre mieux adaptés aux besoins. **Objectifs immédiats :** ▪ Promouvoir la production, la diffusion et l'application de connaissances sur les nouveaux problèmes sociaux, les solutions novatrices et les pratiques exemplaires, ainsi que sur les résultats sociaux et économiques concernant les personnes handicapées, les enfants et leur famille et d'autres groupes vulnérables ou exclus. ▪ Favoriser la collaboration et la formation de partenariats, d'alliances et de réseaux pour faire progresser les priorités et les objectifs sociaux communs. ▪ Renforcer la capacité du secteur social sans but lucratif sur le plan de la gestion, de l'élaboration des politiques et des programmes, de l'extension des services à la communauté et de l'administration et de la gestion organisationnelles.
Résultats	Les activités de financement du PPDS poursuivent les objectifs suivants : ▪ Mieux faire connaître et comprendre les nouvelles questions sociales et l'application de solutions et de pratiques exemplaires. ▪ Accroître la collaboration avec les intervenants internes et externes afin d'atteindre les objectifs communs. ▪ Accroître la capacité des organismes sociaux nationaux sans but lucratif à promouvoir le développement social et l'inclusion. ▪ Accroître la capacité des organismes du secteur sans but lucratif à répondre aux besoins et aux aspirations de leurs commettants et guider les décideurs du gouvernement dans la conception et l'élaboration de politiques et de programmes sociaux mieux adaptés aux besoins.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2008 (entrée en vigueur des nouvelles modalités le 1er avril 2003).
→ Évaluation complétée	2002-2003 : DRHC reçoit les évaluations préliminaires sur le PPDS et le programme Visions de garde d'enfants (VGE). 2003-2004: Présentation au Comité de vérification et d'évaluation de DRHC aux fins de décisions.
→ Évaluation prévue	L'évaluation du programme renouvelé est prévue pour 2007-2008.

a. Comprend tous les programmes qui respectent les modalités du PPDS; il s'agit des programmes de la Direction du développement social (visant à aider les enfants et les familles, à lutter contre la pauvreté ou à aider le secteur bénévole), du Bureau de la condition des personnes handicapées et, à l'occasion, de Politique Stratégique (p. ex., Comprendre la petite enfance).

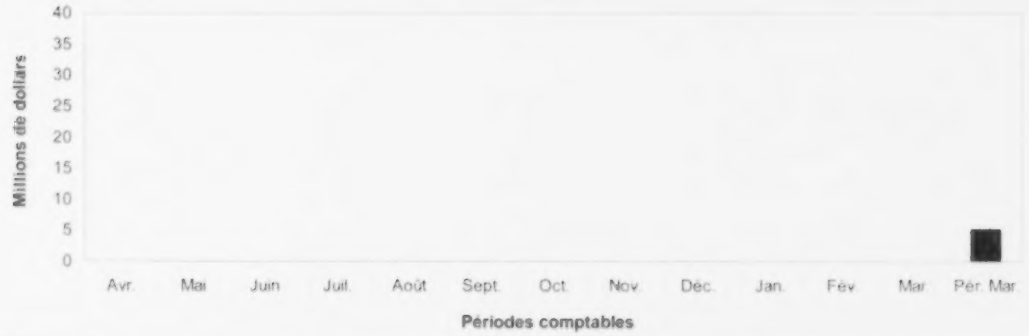
Déboursés mensuels



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Fiche technique n° 4: Peter Gzowski Foundation for Literacy (Dépenses réelles 2002-2003 : 5,0 M$)	
Objectifs	▪ Peter Gzowski a grandement contribué à faire avancer la cause de l'alphabétisation, et les tournois de golf PGI permettent de sensibiliser le public et de recueillir des fonds pour cette cause. C'est pourquoi DRHC a voulu rendre hommage au travail de Peter Gzowski en versant un fonds de dotation à la Peter Gzowski Foundation for Literacy.
Résultats	▪ Appuyer les activités de coordination nationales des tournois de golf PGI pour l'alphabétisation créés par Peter Gzowski. ▪ Recueillir des fonds et sensibiliser le public à l'alphabétisation à l'échelle locale. ▪ Mettre en valeur l'alphabétisation et aller chercher des fonds à la grandeur du Canada pour cette cause.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Non renouvelable.
→ Évaluation complétée	S/O.
→ Évaluation prévue	Tous les cinq ans; la première évaluation doit avoir lieu au plus tard le 31 mars 2008.

Déboursés mensuels

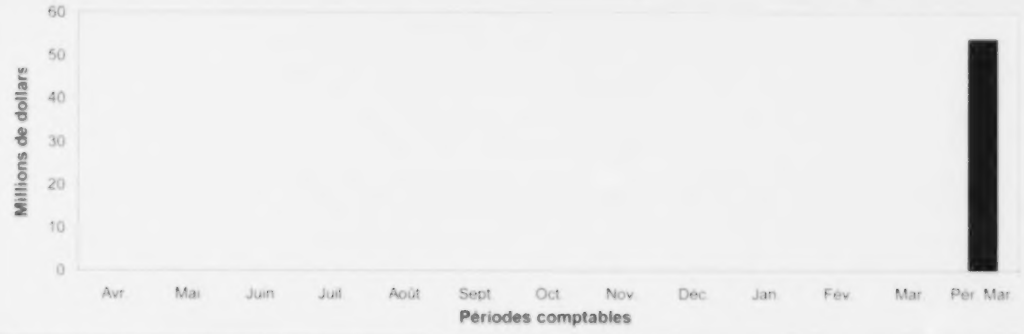


Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Fiche technique n° 5: Gouvernement du Québec – Programme d'aide aux étudiants (Dépenses réelles 2002-2003 : 53,7 M$)

Objectifs	▪ Comme il ne participe pas au Programme canadien de prêts aux étudiants, le Québec reçoit, sous forme de paiements compensatoires, des fonds destinés aux études postsecondaires qui visent à couvrir les dépenses associées à l'exécution d'un programme semblable d'aide financière aux étudiants. ▪ L'objectif du programme Aide financière aux études du gouvernement du Québec est d'accroître l'accès aux études postsecondaires grâce à l'attribution de prêts et de bourses aux étudiants ayant des besoins financiers qui sont admissibles. ▪ En vertu de la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, les paiements compensatoires sont versés au Québec le 31 janvier, pour l'année de prêt antérieure. En janvier 2003, la province a reçu un paiement compensatoire de 75,2 millions de dollars pour l'année de prêt 2001-2002. En mars 2003, pour faire en sorte que le Québec reçoive toute l'aide à laquelle il a droit depuis le début du versement direct des prêts d'études canadiens en 2000, le Conseil du Trésor a approuvé le versement d'un paiement rétroactif unique au Québec de 53,7 millions de dollars. Depuis, la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants* a été modifiée de sorte que, à l'avenir, le Québec recevra toute l'aide à laquelle il a droit.
Résultats	▪ Permettre à tous les Canadiens, peu importe la province dans laquelle ils vivent, d'avoir accès aux études postsecondaires.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Financement continu prévu par la *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*.
→ Évaluation complétée	L'évaluation de l'Aide financière aux études est effectuée par la province. La loi relative au Programme canadien de prêts aux étudiants ne prévoit pas l'évaluation formelle du programme d'aide financière aux étudiants offert par le Québec.
→ Évaluation prévue	Aucune à ce jour.

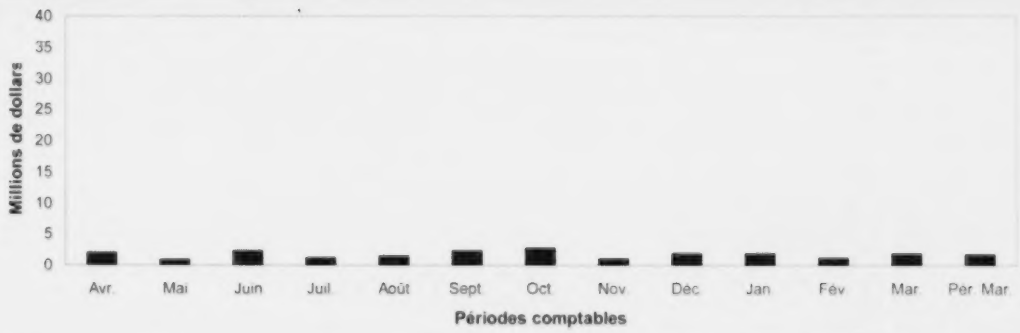
Déboursés mensuels



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Fiche technique n° 6 : Fonds d'intégration des personnes handicapées (Dépenses réelles 2002-2003 : 21,9 M$)	
Objectifs	▪ Aider les personnes handicapées à se préparer à l'emploi, à obtenir un emploi et à le conserver ou à travailler à leur compte, et augmenter ainsi leur participation à l'activité économique et leur indépendance financière. ▪ La concrétisation de cet objectif sera le fruit d'un travail de partenariat avec les organismes non gouvernementaux représentant les personnes handicapées, le secteur privé et les gouvernements provinciaux et de l'adoption d'approches innovatrices qui font appel aux meilleures pratiques pour favoriser l'intégration économique des personnes handicapées.
Résultats	▪ Au total, 3,600 personnes ont reçu de l'aide; de ce nombre, 1,794 ont trouvé un emploi.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	31 mars 2004
→ Évaluation complétée	1998 : - Évaluation formative. 2002 : - Évaluation sommative.
→ Évaluation prévue	2004-2005 : - Évaluation sommative.

Déboursés mensuels

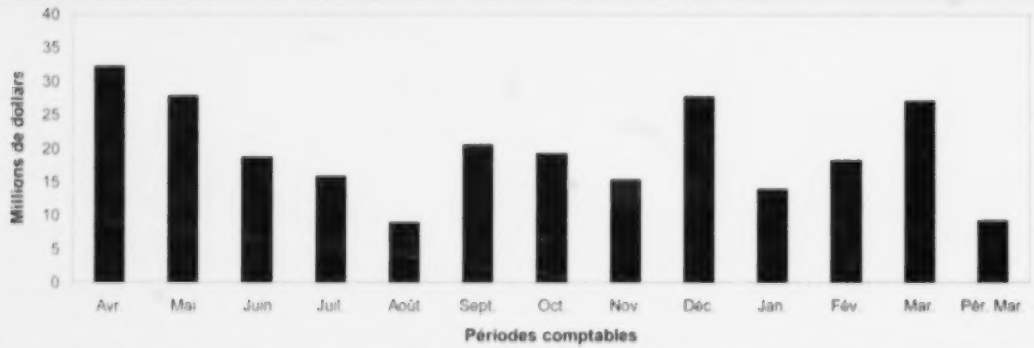


Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Fiche technique n° 7 :	Stratégie de développement des ressources humaines autochtones (SDRHA) (Dépenses réelles 2002-2003 : 253,7 M$)
Objectifs	Aider les organismes autochtones à élaborer et à mettre en œuvre des programmes relatifs au marché du travail, aux jeunes et à la garde d'enfants qui répondent aux besoins locaux et régionaux des Autochtones. Ce Programme : ▪ Aidera les Autochtones à se préparer en vue d'obtenir et de garder un emploi, ce qui entraînera des économies dans les programmes de soutien du revenu. ▪ Aidera les jeunes autochtones (une personne normalement âgée de 15 à 30 ans) à se préparer pour le marché du travail, à trouver et à conserver un emploi et à réussir la transition vers le marché du travail, ce qui entraînera une hausse de l'emploi. ▪ Augmentera la gamme de services de garde d'enfants de qualité au sein des communautés inuites et des Premières nations, ce qui entraînera une hausse de l'offre de services distincts et divers dans ces collectivités, à un niveau comparable à celui qu'on offre à l'ensemble de la population.
Résultats*	▪ Au total, 54,630 clients autochtones ont reçu de l'aide; de ce nombre, 17,874 ont trouvé un emploi ou sont devenus travailleurs indépendants et 7,247 clients sont retournés à l'école.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	1er avril 2004.
→ Évaluation complétée	Aucune à ce jour.
→ Évaluation prévue	2003-2004 – Rendre compte de l'efficacité de la stratégie.

* Les résultats se fondent sur le financement total affecté au programme et provenant du Trésor ainsi que de la partie II de l'assurance-emploi. Les résultats exclusivement liés au Trésor ne sont pas disponibles.

Déboursés mensuels

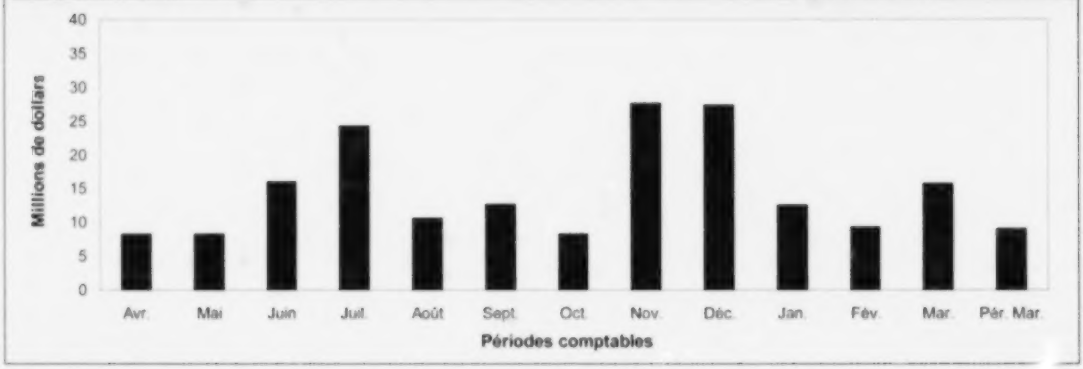


Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Fiche Technique n° 8 : Aide fédérale, provinciale et territoriale à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH) (Dépenses réelles 2002-2003 : 189,2 M$)

Objectifs	▪ L'initiative vise à financer différentes mesures provinciales et territoriales qui faciliteront l'intégration des adultes handicapés au marché du travail en les aidant à se préparer à un emploi, à trouver un emploi et à le garder.
Résultats	▪ Le principal résultat attendu est d'aider les personnes handicapées à se préparer en vue du marché du travail, à obtenir un emploi et à le conserver. L'AEPH met l'accent sur la responsabilisation. Les gouvernements fédéral et provinciaux ont élaboré ensemble les indicateurs de résultats. ▪ Les résultats seront connus dans le rapport annuel national d'AEPH qui sera rendu public au printemps 2004.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	1er avril 2003.
→ Évaluation complétée	1999-2000 : Étude préparatoire. 2001-2002 : Évaluations bilatérales.
→ Évaluation prévue	2001-2002 : Pratiques prometteuses. 2003-2004 : Évaluations bilatérales.

Déboursés mensuels

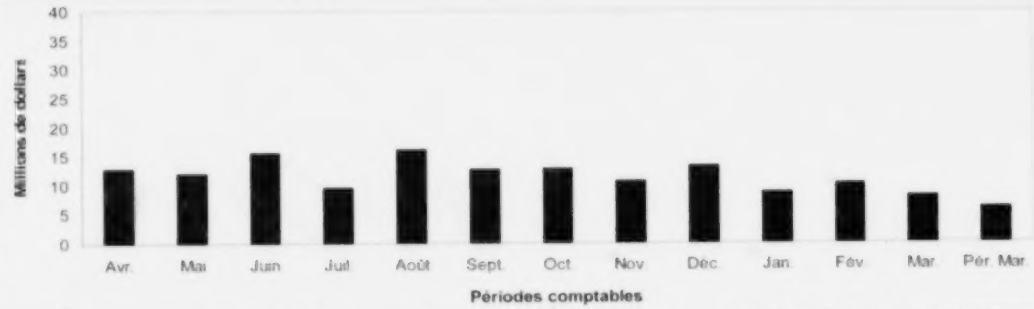


Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Fiche Technique n° 9 :	Les sans-abri (Initiatives de partenariats en action communautaire), Jeunes (sans-abri); Stratégie pour les Autochtones en milieu urbain (sans-abri) (Dépenses réelles 2002-2003 : 148,6 M$)
Objectifs	L'Initiative de partenariats en action communautaire (IPAC) comprend cinq objectifs spécifiques : ▪ Alléger le fardeau des sans-abri en augmentant les services qui leur sont offerts, notamment offrir des places supplémentaires dans les refuges ou fournir d'autres types d'hébergement aux personnes qui vivent depuis longtemps dans un refuge. ▪ Promouvoir la mise en place d'un ensemble complet de programmes et d'initiatives destinés à réduire l'itinérance. ▪ Renforcer les capacités des collectivités en réunissant les fournisseurs de services locaux de sorte qu'ils établissent des plans qui répondent aux divers besoins d'une façon continue et coordonnée. ▪ Favoriser la mise sur pied de vastes partenariats entre toutes les parties en cause (secteur privé, organismes à but non lucratif, organismes bénévoles, organisations syndicales, la population en général et tous les ordres de gouvernement), afin de s'attaquer au problème de l'itinérance à l'échelle locale. ▪ Élaborer une base d'information et de connaissances sur l'itinérance et en faire part à toutes les parties intéressées et à la population en général.
Résultats*	▪ Partenariats et réseaux améliorés pour augmenter la capacité à résoudre le problème des sans-abri. ▪ Collaboration accrue entre les secteurs au niveau local. ▪ Ressources à effet de levier venant des gouvernements provinciaux/territoriaux et municipaux ainsi que des secteurs bénévole et privé. ▪ Investissements effectués par les collectivités pour améliorer les services et les installations et ainsi soulager la misère des sans-abri. ▪ Données accrues sur la population des sans-abri et ses problèmes.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Dans le budget de février 2003, le gouvernement a annoncé que l'Initiative nationale pour les sans-abri serait prolongée de trois ans.
→ Évaluation complétée	Vérification de la mise en œuvre (exercice 2000-2001). Vérification de la conformité (exercice 2002-2003). Évaluation formative (achevée en 2002-2003). Évaluation des plans communautaires (au plus tard en septembre 2003).
→ Évaluation prévue	Évaluation sommative (évaluer les incidences à long terme de l'Initiative – au plus tard en mars 2006).

* Voir Sommaire des indicateurs de rendement clés à la page 41.

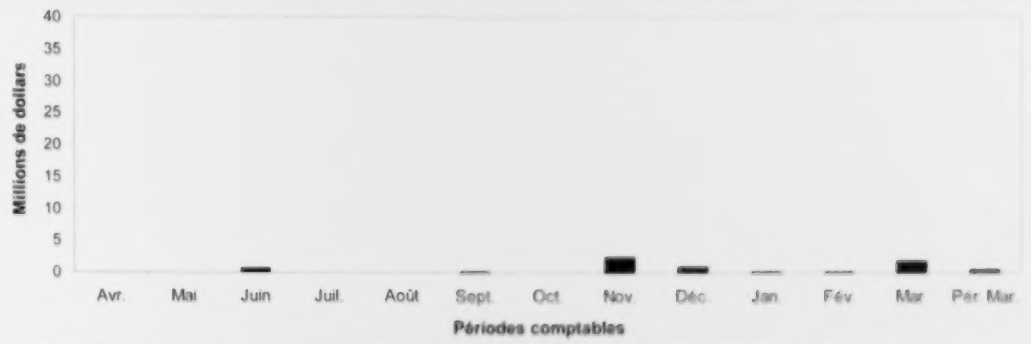
Déboursés mensuels



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

Fiche Technique n° 10 : Projets pilotes concernant les travailleurs âgés[61] (Dépenses réelles 2002-2003: 6,5 M$)	
Objectifs	▪ Appuyer des projets-pilotes innovateurs visant la réintégration de travailleurs âgés déplacés dans un emploi durable ou le maintien en poste des travailleurs âgés menacés de déplacement. ▪ Cet objectif est conforme aux priorités de DRHC visant à aider les clients ayant des besoins spéciaux, à diversifier les partenariats pour améliorer et intégrer les programmes et à mettre l'accent sur la prévention.
Résultats	▪ Ces projets permettront aux deux ordres de gouvernement de mieux comprendre ce qui fonctionne pour ce groupe et comment DRHC entend coopérer en élaborant des politiques et des programmes pour les travailleurs âgés.
Jalons vers l'atteinte des objectifs :	
→ Date de renouvellement	Expire le 31 mars 2004.
→ Évaluation complétée	Évaluations finales provenant des provinces et des territoires, le 31 mars 2005, et évaluations finales réalisées par Évaluation et développement des données de DRHC, le 30 septembre 2005.
→ Évaluation prévue	Les dates des évaluations sont toutes fixées.

Déboursés mensuels



Tel qu'indiqué, le cycle de dépenses du gouvernement comprend 13 périodes comptables. La dernière « période de mars » sert à clore l'exercice financier.

[61] Pour plus d'information sur cette initiative horizontale, voir l'adresse, http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp.

Rapports annuels législatifs

Rapport consolidé du Programme canadien de prêts aux étudiants

En août 2000, le fait marquant pour le Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) a été le passage du financement à risques partagés, en place avec les institutions financières entre 1995 et juillet 2000, au financement direct des prêts aux étudiants[62].

Ainsi, le mode de prestation de services a été repensé de sorte que les prêts aux étudiants soient directement financés. Selon les nouvelles ententes, le gouvernement du Canada finance lui-même les étudiants, et deux fournisseurs de services administrent les prêts.

De plus, les responsables du Programme ont conclu des contrats provisoires avec les établissements ayant consenti les anciens prêts à risques partagés afin d'assurer la prestation ininterrompue de l'aide financière aux étudiants jusqu'à la mise en œuvre complète du programme de prêts directs. Ces contrats ont pris fins le 28 février 2001.

Entité comptable

Le présent rapport porte uniquement sur le PCPE et non sur les activités du Ministère entourant son application. Les dépenses figurant dans les tableaux financiers sont avant tout les dépenses législatives autorisées par la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants.*

Méthode comptable

Les tableaux financiers sont préparés en conformité avec les principes comptables généralement reconnus au Canada, tels que reflétés dans le *Manuel de comptabilité pour le secteur public* de l'Institut Canadien des Comptables Agréés.

Conventions comptables particulières

Revenus

Deux sources de revenus sont présentées : les intérêts gagnés sur les prêts directs et les sommes récupérées sur les prêts directs, les prêts garantis et les reprises de prêts. Selon les conventions comptables en vigueur au gouvernement, les revenus de ces deux sources doivent être crédités au Trésor. Ils n'apparaissent pas avec les dépenses dans les comptes du PCPE, mais ils sont déclarés séparément dans les états financiers de Développement des ressources humaines Canada (DRHC) et du gouvernement.

---

62 Pour plus de renseignements sur le Programme canadien de prêts aux étudiants, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/p/index_f.html

- **Intérêts gagnés sur les prêts directs** – Les étudiants emprunteurs sont tenus de payer l'intérêt simple sur leurs prêts lorsqu'ils terminent leurs études à temps plein. Quand ils quittent l'école, ils peuvent opter pour un taux d'intérêt variable (taux préférentiel + 2,5 %) ou un taux fixe (taux préférentiel + 5 %). Les montants figurant dans les tableaux financiers représentent uniquement l'intérêt couru sur le solde impayé des prêts directs et remboursables au gouvernement. Les emprunteurs continuent de payer directement aux prêteurs privés l'intérêt couru sur les prêts garantis ou à risques partagés.

- **Recouvrement des intérêts sur les prêts directs** – Les montants figurant dans les tableaux financiers représentent l'intérêt récupéré sur les prêts directs non remboursés.

- **Sommes récupérées sur les prêts garantis** – Le gouvernement rembourse aux prêteurs privés tous les prêts consentis avant le 1er août 1995 qui sont en souffrance (c'est-à-dire que les prêteurs réclament tout montant de capital et d'intérêt non remboursé en totalité). Les sommes indiquées dans les tableaux financiers représentent le capital et l'intérêt récupérés sur ces prêts non remboursés.

- **Sommes récupérées sur les reprises de prêts** – En vertu des accords sur les prêts à risques partagés, le gouvernement acquerra des institutions financières participantes tous les prêts consentis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 qui sont en souffrance pendant au moins 12 mois après la période d'études et qui, au total, ne sont pas supérieurs à 3 % du solde mensuel moyen des prêts d'études non remboursés du prêteur. Le montant payé est établi à 5 % de la valeur du prêt en question. Les sommes récupérées inscrites dans les tableaux représentent le recouvrement du capital et des intérêts moins le remboursement effectué aux institutions financières participantes.

Subventions canadiennes pour études

Les Subventions canadiennes pour études améliorent l'accès à l'éducation postsecondaire puisqu'elles procurent de l'aide financière non remboursable aux étudiants de niveau postsecondaire ayant des besoins importants. Cinq types de subventions sont offertes : 1) aux étudiants ayant une incapacité permanente, pour les frais d'études liés à leur incapacité (jusqu'à 8 000 dollars par année); 2) aux étudiants ayant des personnes à charge (jusqu'à 3 120 dollars par année); 3) aux étudiants à temps partiel dans le besoin (jusqu'à 1 200 dollars par année); 4) aux étudiantes de doctorat dans certains domaines (jusqu'à 3 000 dollars par année pendant un maximum de trois ans); 5) aux étudiants dans le besoin ayant une incapacité permanente (jusqu'à 2 000 dollars par année).

Frais de recouvrement

Les frais de recouvrement correspondent à ce qu'il en coûte pour faire appel à des agences privées dans le but de recouvrer les prêts d'études canadiens non remboursés. Les prêts faisant l'objet de mesures de recouvrement sont : les prêts à risques partagés et les prêts garantis qui sont en souffrance pour lesquels le gouvernement a remboursé le prêteur privé, et les prêts directs versés après le 31 juillet 2000 qu'un tiers fournisseur de services a renvoyés au Ministère parce qu'ils n'étaient pas remboursés.

Ententes provisoires

Tel que mentionné en introduction, des mesures temporaires concernant les institutions prêteuses administrant des prêts à risques partagés ont été conclues afin qu'elles déboursent au nom du gouvernement le montant des prêts directs pour études à temps plein. Ces ententes ont pris fin le 28 février 2001, date à laquelle le gouvernement a remboursé aux prêteurs 85 % capital qu'ils ont avancé au cours de la période de transition. L'autre 15 % a été remboursé aux institutions prêteuses. Les ententes prévoyaient aussi une rémunération sous forme de frais de transaction ainsi que le paiement d'intérêts sur les sommes avancées pour le compte du gouvernement. Par ailleurs, un contrat a été conclu avec Postes Canada pour la livraison des prêts directs pour études à temps partiel. Les postes appelés Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) et Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire) indiquent le coût de ces ententes provisoires.

- **Frais d'intérêts versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire)** – Cette dépense représente les frais d'intérêts, calculés au taux préférentiel, payés mensuellement aux institutions prêteuses par le PCPE sur les avances non remboursées de prêts directs pour études à temps plein.
- **Frais de transition versés aux institutions financières (selon l'entente provisoire)** – Cette dépense représente les frais de transaction payés par le PCPE durant la période de transition pour chaque prêt d'études à temps plein consenti par l'institution prêteuse participante. Ces frais de transition incluent également les sommes versées à Postes Canada pour chacun des prêts pour études à temps partiel effectués au cours de la période. Le coût est calculé en fonction des certificats d'admissibilité négociés par l'étudiant.

Coûts des fournisseurs de services

Depuis le 1er mars 2001, dans le cadre du programme de prêts directs, le PCPE fait appel à des tiers fournisseurs de services pour administrer le versement des prêts, leur gestion en cours d'études et leur remboursement une fois les études terminées. Ce poste représente les coûts associés aux services prévus à l'entente.

Prime de risque

La prime de risque constitue une partie de la rémunération versée aux institutions prêteuses ayant participé au programme de prêts à risques partagés entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000. Elle correspondait à 5 % de la valeur des prêts consolidés (normalement la valeur des prêts consentis aux étudiants) et était calculée et payée au moment où ces derniers terminaient leurs études et commençaient à rembourser leur dette. En retour, les prêteurs assumaient tous les risques associés au non-remboursement des prêts.

Reprise de prêts

Selon les dispositions des contrats conclus avec les institutions prêteuses, le gouvernement achète du prêteur les prêts d'études non remboursés depuis au moins 12 mois et dont la somme totale n'excède pas 3 % du solde mensuel moyen des prêts en cours de remboursement mais non remboursés de l'institution prêteuse. Le montant versé est fixé à 5 % de la valeur des prêts en question.

Frais d'administration des provinces et des territoires

Conformément à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement a conclu avec les provinces participantes et avec le Yukon des ententes visant à faciliter l'administration du PCPE. Les provinces et le territoire administrent les activités de mise en application et d'évaluation du programme fédéral d'aide financière aux étudiants et reçoivent en contrepartie des frais d'administration.

Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant les études

Le capital requis pour les prêts directs est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances. Le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé dans les opérations de financement global du ministère des Finances. Les montants apparaissant dans les tableaux financiers représentent le coût attribué au PCPE au titre des prêts directs pendant que les étudiants ont le statut d'étudiant.

Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant le remboursement

Le capital requis pour les prêts directs est réuni grâce aux activités générales de financement du ministère des Finances. Le coût d'emprunt de ce capital est comptabilisé dans les opérations de financement global du ministère des Finances. Les montants apparaissant dans les tableaux financiers représentent le coût des intérêts pendant que les étudiants remboursent leur prêt d'études canadien.

Bonification d'intérêts pendant les études

L'une des principales caractéristiques du programme fédéral d'aide aux étudiants est que les étudiants emprunteurs ne sont pas tenus de payer les intérêts sur leurs prêts tant qu'ils étudient à temps plein, et pour les prêts négociés avant le 1er août 1993, durant six mois après la fin des études. Dans le cadre des programmes de prêts garantis et à risques partagés, le gouvernement payait les intérêts aux institutions prêteuses pour le compte des étudiants.

Exemption d'intérêts

Les emprunteurs qui ont de la difficulté à rembourser leur prêt peuvent obtenir de l'aide financière couvrant les intérêts pour une période allant jusqu'à 54 mois. La transition des prêts garantis et à risques partagés aux prêts directs n'a pas affecté l'exemption d'intérêts sur les prêts en défaut de paiement du point de vue de l'emprunteur, mais la méthode de comptabilisation des coûts connexes a changé. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses une indemnisation pour intérêts perdus, équivalente au montant des intérêts courus sur les prêts faisant l'objet d'une exemption d'intérêts. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, on ne calcule pas les intérêts courus, mais ceux-ci sont inclus dans les créances irrécouvrables.

Réduction de la dette en cours de remboursement

Le programme de réduction de la dette en cours de remboursement (RDR) aide les emprunteurs aux prises avec de sérieuses difficultés financières. La RDR est un programme fédéral d'aide au remboursement dans le cadre duquel le gouvernement canadien, une fois que toutes les autres mesures d'exemption d'intérêts ont été épuisées, réduit jusqu'à un montant abordable le capital impayé des prêts consentis aux étudiants admissibles. Le montant maximal de la réduction est de 10 000 $ ou 50 % du capital du prêt, suivant le moindre des deux montants. Pour les prêts consentis avant le 1er août 2000, le PCPE verse aux institutions prêteuses le montant du capital de la dette de l'étudiant réduit par le gouvernement canadien en vertu de la RDR. Dans le cas des prêts consentis après le 1er août 2000, le gouvernement du Canada renonce à une partie du capital de l'emprunt.

Réclamations payées et prêts pardonnés

Entre l'entrée en vigueur du Programme, en 1964, et le 31 juillet 1995, le gouvernement garantissait pleinement tous les prêts consentis à des étudiants par des prêteurs privés. Il rembourse aux prêteurs privés tout prêt d'études non remboursé (c'est-à-dire que les prêteurs réclament tout montant de capital et d'intérêt non remboursé dans sa totalité, après quoi DRHC tente de récupérer ces montants). Les ententes à risques partagés permettaient aux prêts émis entre le 1er août 1995 et le 31 juillet 2000 d'être garantis dans certaines circonstances. Ce poste représente les coûts associés à cette garantie de prêt.

Conformément à la *Loi canadienne sur les prêts aux étudiants* et à la *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants*, le gouvernement verse à l'établissement prêteur le plein montant du capital non remboursé de même que les intérêts courus si l'emprunteur est décédé ou s'il est atteint d'une incapacité permanente et qu'il ne peut rembourser son prêt sans privations excessives.

Créances irrécouvrables

En vertu du programme de prêts directs, les prêts d'études sont dorénavant la propriété du gouvernement et il doit les comptabiliser en tant qu'éléments d'actif. Par conséquent, les principes comptables généralement reconnus exigent que soit établie une charge estimative entourant les pertes éventuelles associées à ces prêts. Cette charge doit être établie au cours de l'année de versement du prêt, et ce, même s'il se peut que les pertes ne surviennent que bien des années plus tard. Le poste de dépense correspond aux provisions pour créances irrécouvrables, réduction de la dette en cours de remboursement et exemption d'intérêts rattachés au portefeuille des prêts directs.

Paiements compensatoires aux provinces non participantes

Les provinces et territoires ont le choix de ne pas participer au PCPE. En retour, ces provinces et territoires ont droit à un montant compensatoire pour les aider à payer les coûts d'exécution d'un programme similaire d'aide financière aux étudiants.

Engagements

Le 31 mars 2003, les engagements du Ministère pour les marchés conclus avec des fournisseurs de services totalisaient 75,3 millions de dollars.

Tableau 8 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants – programmes combinés

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003 Prévisions[a]	2002-2003 Dépenses réelles
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	0.3	44.2	50.1	103.9
Sommes récupérées sur les prêts directs	0.0	0.0	0.3	0.0
Sommes récupérées sur les prêts garantis	123.4	123.7	122.0	111.1
Sommes récupérées sur les reprises de prêts	2.3	4.2	5.1	7.7
Total des revenus	**126.0**	**172.1**	**177.5**	**222.8**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	56.6	69.7	83.9	54.5
Total des paiements de transfert	**56.6**	**69.7**	**83.9**	**54.5**
Administration des prêts				
Frais de recouvrement	16.8	14.3	12.9	12.8
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	41.5	13.7	0.0	0.0
- Frais de transition versés aux institutions financières	25.9	0.3	0.0	0.0
Coûts des fournisseurs de services	1.3	27.9	33.8	41.2
Prime de risque	88.1	51.0	22.0	23.0
Reprise de prêts	2.1	2.7	4.4	5.8
Frais d'administration des provinces et territoires	9.6	9.0	10.0	8.4
Total des frais d'administration des prêts	**185.2**	**118.9**	**83.1**	**91.2**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant les études (Classe A)[b]	0.2	118.4	121.2	138.6
Frais d'intérêts liés aux emprunts pendant le remboursement (Classe B)[b]	s.o.	s.o.	52.2	41.3
Bonification des intérêts pendant les études	180.5	77.8	39.2	39.8
Exemption d'intérêts	107.4	85.6	66.9	65.3
Réduction de la dette en cours de remboursement	2.0	4.2	7.8	7.4
Réclamations payées et prêts pardonnés	72.2	76.0	41.1	40.7
Créances irrécouvrables[b et c]				
Exemption d'intérêts	36.8	109.8	76.9	(135.6)[d]
Réduction de la dette en cours de remboursement	10.0	10.6	10.8	10.8
Créances irrécouvrables	159.9	171.4	173.7	173.8
Total du coût de l'aide gouvernementale	**569.0**	**653.8**	**589.8**	**382.1**
Total des dépenses	**810.9**	**842.4**	**756.8**	**527.9**
Résultats d'exploitation nets	**684.9**	**670.3**	**579.3**	**305.1**
Paiements aux provinces non participantes	138.9	144.9	75.7	76.0[e]
Résultats d'exploitation finaux	**823.8**	**815.2**	**655.0**	**381.1**

s.o. – sans objet

a. Les prévisions pour 2002-2003 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*.

b. Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs, mais sont déclarées par le ministère des Finances.

c. Correspond à la charge annuelle sur les provisions pour créances irrécouvrables, la réduction de la dette en cours de remboursement et l'exemption d'intérêt, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

d. Le montant réel de 2002-2003 s'explique par : la comptabilisation en 2002-2003 de la réduction des provisions pour exemption d'intérêt pour les années se terminant en 2001 et 2002 tel qu'indiqué dans le rapport actuariel du Bureau du surintendant des institutions financières au 31 juillet 2002 et d'un changement de méthode d'évaluation comptable concernant le calcul de la provision pour exemption d'intérêt.

e. En 2002-2003, nous avons versé 54,3 millions de dollars en subventions en plus de ces paiements aux provinces et aux territoires non participants. Ces subventions faisaient en sorte que le Québec, les Territoires du Nord-Ouest et le Nunavut reçoivent toute l'aide à laquelle ils ont droit depuis le passage au régime de prêts directs du PCPE en 2000.

Tableau 9 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants – Prêts garantis et à risques partagés seulement

(en millions de dollars)	Dépenses réelles		2002-2003	
	2000-2001	2001-2002	Prévisions[a]	Dépenses réelles
Revenus				
Sommes récupérées sur les prêts garantis	123.4	123.7	122.0	111.1
Sommes récupérées sur les reprises de prêts	2.3	4.2	5.1	7.7
Total des revenus	**125,7**	**127,9**	**127,1**	**118,8**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Total des paiements de transfert	s.o.	s.o.	s.o.	s.o.
Administration des prêts				
Frais de recouvrement	16.8	14.3	12.6	12.0
Prime de risque	88.1	51.0	22.0	23.0
Reprise de prêts	2.1	2.7	4.4	5.8
Frais d'administration des provinces et territoires	9.6	s.o.	s.o.	s.o.
Total des frais d'administration des prêts	**116,6**	**68,0**	**39,0**	**40,8**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Bonification d'intérêts pendant les études	180.5	77.8	39.2	39.8
Exemption d'intérêts	107.4	85.6	66.9	65.3
Réduction de la dette en cours de remboursement	2.0	4.2	7.8	7.4
Réclamations payées et prêts pardonnés	72.2	76.0	41.1	40.0
Total du coût de l'aide gouvernementale	**362,1**	**243,6**	**155,0**	**152,6**
Total des dépenses	**478,7**	**311,6**	**194,0**	**193,3**
Résultats d'exploitation législatifs nets	**353,0**	**183,7**	**66,9**	**74,5**
Paiements aux provinces non participantes	138.9	110.0	0.0	0.0
Résultats d'exploitation législatifs finaux	**491,9**	**293,7**	**66,9**	**74,5**

s.o. – sans objet

a. Les prévisions pour 2002-2003 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*.

Tableau 10 : Ventilation consolidée du Programme canadien de prêts aux étudiants – Prêts directs seulement

(en millions de dollars)	Dépenses réelles 2000-2001	Dépenses réelles 2001-2002	2002-2003 Prévisions[a]	2002-2003 Dépenses réelles
Revenus				
Intérêts gagnés sur les prêts directs	0.3	44.2	50.1	103.9
Sommes récupérées sur les prêts directs	0.0	0.0	0.3	0.0
Total des revenus	**0,3**	**44,2**	**50,4**	**103,9**
Dépenses				
Paiements de transfert				
Subventions canadiennes pour études	56.6	69.7	83.9	54.5
Total des paiements de transfert	**56,6**	**69,7**	**83,9**	**54,5**
Administration des prêts				
Frais de recouvrement	0.0	0.0	0.3	0.8
Ententes provisoires				
- Frais d'intérêts versés aux institutions financières	41.5	13.7	0.0	0.0
- Frais de transition versés aux institutions financières	25.9	0.3	0.0	0.0
Coûts des fournisseurs de services	1.3	27.9	33.8	41.2
Frais d'administration des provinces et territoires	s.o.	9.0	10.0	8.4
Total des frais d'administration des prêts	**68,7**	**50,9**	**44,1**	**50,5**
Coût de l'aide gouvernementale				
Avantages consentis aux étudiants				
Frais d'intérêts liés aux emprunts (classe A)[b]	0.2	118.4	121.2	138.6
Frais liés aux emprunts pendant le remboursement (classe B)[b]	s.o.	s.o.	52.2	41.3
Prêts pardonnés (décès et invalidité)	s.o.	s.o.	s.o.	0.7
Créances irrécouvrables[b et c]				
Exemption d'intérêts	36.8	109.8	76.9	(135.6)[d]
Réduction de la dette en cours de remboursement	10.0	10.6	10.8	10.8
Créances irrécouvrables	159.9	171.4	173.7	173.8
Total du coût de l'aide gouvernementale	**206,9**	**410,2**	**434,8**	**229,5**
Total des dépenses	**332,2**	**530,8**	**562,8**	**334,5**
Résultats d'exploitation nets	**331,9**	**486,6**	**512,4**	**230,6**
Paiements aux provinces non participantes	0.0	34.9	75.7	76.0
Résultats d'exploitation finaux	**331,9**	**521,5**	**588,1**	**306,6**

s.o. – sans objet

a. Les prévisions pour 2002-2003 se trouvent dans le *Rapport sur les plans et les priorités de 2003-2004*.

b. Ces dépenses sont liées aux prêts canadiens d'études directs, mais sont déclarées par le ministère des Finances.

c. Correspond à la charge annuelle sur les provisions pour créances irrécouvrables, la réduction de la dette en cours de remboursement et l'exemption d'intérêt, comme l'exige la comptabilité d'exercice.

d. Le montant réel de 2002-2003 s'explique par : la comptabilisation en 2002-2003 de la réduction des provisions pour exemption d'intérêt pour les années se terminant en 2001 et 2002 tel qu'indiqué dans le rapport actuariel du Bureau du surintendant des institutions financières au 31 juillet 2002 et d'un changement de méthode d'évaluation comptable concernant le calcul de la provision pour exemption d'intérêt.

Sécurité de la vieillesse

Le programme de la Sécurité de la vieillesse est l'un des éléments essentiels du système canadien de revenu de retraite. Les prestations comprennent la pension de base de la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti et l'Allocation. Le programme de la Sécurité de la vieillesse est financé à partir des recettes fiscales générales du gouvernement canadien.

Les tableaux suivants contiennent des renseignements sur les prestations mensuelles, les prestataires et les paiements selon la province ou le territoire.

Tableau 11 : Sommaire des prestations mensuelles maximales

(en dollars)		Supplément de revenu garanti		Allocation		Augmen-
Exercice financier	Pension de base	Célibataire	Marié(e)	Ordinaire	Prolongée	tation
Prestation mensuelle par exercice financier						
Dépenses réelles 2002-2003						
1er janvier 2003	453,36	538,80	350,95	804,31	887,98	0,9%
1er octobre 2002	449,32	533,99	347,82	797,14	880,06	1,2%
1er juillet 2002	443,99	527,66	343,70	787,69	869,62	0,3%
1er avril 2002	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	0,0%
Budget des dépenses 2002-2003						
1er janvier 2003	447,99	532,41	346,80	794,79	877,46	0,4%
1er octobre 2002	446,21	530,29	345,42	791,63	873,97	0,4%
1er juillet 2002	444,43	528,18	344,04	788,47	870,49	0,5%
1er avril 2002	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	0,1%
Dépenses réelles 2001-2002						
1er janvier 2002	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	0,0%
1er octobre 2001	442,66	526,08	342,67	785,33	867,02	1,4%
1er juillet 2001	436,55	518,82	337,94	774,49	855,05	0,7%
1er avril 2001	433,52	515,21	335,59	769,11	849,11	0,5%
Moyenne par exercice financier (prestations annuelles)						
Dépenses réelles 2002-2003	5 367,99	6 379,59	4 155,42	9 523,41	10 514,04	1,9%[a]
Budget des dépenses 2002-2003	5 343,87	6 350,88	4 136,79	9 480,66	10 466,82	
Dépenses réelles 2001-2002	5 266,16	6 258,57	4 076,61	9 342,78	10 314,60	

a. Augmentation annuelle entre les dépenses réelles de 2001-2002 et celles de 2002-2003.

Tableau 12 : Nombre de bénéficiaires de la sécurité de la vieillesse, par province ou territoire et par type de prestations

	Mars 2002				Mars 2003			
Province ou Territoire	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de la SV	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	SRG % de la SV
Terre-Neuve	64 501	42 864	4 264	66,45%	65 498	43 423	4 306	66,30%
Île-du-Prince-Édouard	18 362	9 262	651	50,44%	18 541	9 341	650	50,38%
Nouvelle-Écosse	126 105	56 459	4 400	44,77%	127 478	57 547	4 540	45,14%
Nouveau-Brunswick	99 357	50 864	4 260	51,19%	100 505	51 495	4 177	51,24%
Québec	960 724	450 930	31 737	46,94%	978 600	467 780	31 773	47,80%
Ontario	1 445 359	384 928	24 174	26,63%	1 474 146	412 681	24 319	27,99%
Manitoba	155 128	58 013	3 692	37,40%	155 684	59 241	3 544	38,05%
Saskatchewan	145 957	57 486	3 600	39,39%	147 721	57 590	3 536	38,99%
Alberta	304 676	105 257	7 230	34,55%	312 666	109 437	7 335	35,00%
Colombie-Britannique	507 307	155 605	9 203	30,67%	517 906	165 595	9 448	31,97%
Yukon	1 766	605	45	34,26%	1 852	633	45	34,18%
Territoires du Nord-Ouest[a]	2 398	1 500	145	62,55%	2 463	1 518	149	61,63%
International[b]	67 390	9 630	113	14,29%	71 819	9 283	103	12,93%
Total	**3 899 030**	**1 383 403**	**93 514**	**35,48%**	**3 974 879**	**1 445 564**	**93 925**	**36,37%**

a. Comprend les données pour le Nunavut.

b. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

Tableau 13 : Paiements de la sécurité de la vieillesse, par province ou territoire, et par type de prestations, pour l'exercice financier 2002-2003

(en millions de dollars) Province ou Territoire	Sécurité de la vieillesse (SV)	Supplément de revenu garanti (SRG)	Allocation	Total
Terre-Neuve	350,3	160,0	20,9	531,2
Île-du-Prince-Édouard	98,8	34,6	2,9	136,3
Nouvelle-Écosse	682,6	198,5	18,1	899,2
Nouveau-Brunswick	537,5	182,1	19,3	738,9
Québec	5 154,9	1 683,0	125,0	6 962,9
Ontario	7 627,8	1 636,2	105,7	9 369,7
Manitoba	827,5	211,8	15,8	1 055,1
Saskatchewan	786,2	202,9	16,3	1 005,4
Alberta	1 624,5	416,4	32,3	2 073,2
Colombie-Britannique	2 660,4	654,9	40,6	3 355,9
Yukon	9,7	2,4	0,2	12,3
Territoires du Nord-Ouest[a]	13,1	6,8	1,1	21,0
International[b]	90,9	81,0	1,0	172,9
Total partiel	**20 464,2**	**5 470,6**	**399,2**	**26 334,0**
Remboursement des prestations de la sécurité de la vieillesse	(641,6)	0,0	0,0	(641,6)
Total	**19 822,6**	**5 470,6**	**399,2**	**25 692,4**

a. Comprend les données pour le Nunavut.

b. Personnes qui reçoivent des prestations canadiennes de la Sécurité de la vieillesse en vertu d'accords internationaux en matière de sécurité sociale.

Autres rapports annuels législatifs

Vous trouverez ci-dessous d'autres rapports annuels législatifs qui sont intégrés dans d'autres parties de ce rapport ou publiés dans les *Comptes publics du Canada*.

Parties I et III du *Code canadien du travail*

Ces données se trouvent sous l'objectif stratégique Milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif.

Loi sur l'assurance du service civil

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2003*, Volume 1, Section 6[63]. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

Loi relative aux rentes sur l'État

Le rapport annuel complet se trouve dans les *Comptes publics du Canada 2003*, Volume 1, Section 6[63]. On en fait aussi mention dans la section de ce rapport portant sur les Comptes à fins déterminées.

[63] Pour plus de renseignements, voir http://tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html.

Rapports consolidés

Gestion du matériel

Gestion du matériel – Biens meubles	
Points à examiner	**Contribution de DRHC**
1. A-t-on procédé à une évaluation et/ou à un recensement des ressources?	Depuis 1997, Développement des ressources humaines Canada utilise le Module de transaction d'entretien et d'exploitation (MTEE) de notre Système de gestion ministérielle (SGM) en vue de consigner et de gérer les biens du Ministère tout au long de leur cycle de vie.
2. Quel est la raison d'être de l'évaluation et le niveau de confiance du Ministère à l'égard des résultats?	Les rapports produits relativement aux données saisies dans le MTEE depuis avril 2002 semblent satisfaire à des niveaux de confiance acceptables à l'égard de l'inventaire des biens à DRHC, tout particulièrement des biens considérés comme essentiels à la mission (automobiles et matériel de technologie de l'information (TI).
3. A-t-on établi les coûts du cycle de vie des biens essentiels à la mission?	Depuis avril 2002, DRHC suit de près les coûts du cycle de vie des articles dont la valeur est supérieure à 10 000 $, y compris les automobiles et le matériel de TI comme les ordinateurs centraux et les serveurs de réseau.
4. A-t-on élaboré un plan pour le cycle de vie des biens essentiels à la mission?	DRHC a établi les coûts du cycle de vie et élaboré des plans à l'égard de ces biens. On a élaboré également une nouvelle politique ministérielle de gestion du matériel qu'on a fait parvenir à la haute direction aux fins d'approbation. Les lignes directrices et procédures connexes à l'égard de la gestion des biens sont actuellement sous forme de projets et on prévoit les finaliser au cours du présent exercice financier.
5. Quels progrès ont été accomplis en vue de cerner ces biens et leurs frais opérationnels?	La Gestion du matériel dispose d'un programme de gestion du parc qui comprend des renseignements particuliers sur la location, les conditions et les garanties de même que d'autres renseignements essentiels comme les frais de fonctionnement qui s'y rattachent. La Gestion du matériel a en outre mis sur pied un comité interministériel en vue d'examiner et d'élaborer une nouvelle politique et des lignes directrices de transport terrestre au profit de DRHC. L'objectif consiste à cerner les options de transport terrestre les plus rentables et les plus respectueuses de l'environnement de sorte que DRHC puisse satisfaire à ses besoins d'ordre opérationnel. Pour ce qui est des biens de TI, les directions générales des Services financiers et administratifs et des Systèmes de DRHC ont formé un partenariat en vue d'examiner le volet gestion des stocks du MTEE et veiller à ce que les gestionnaires de DRHC soient responsables à l'égard des biens se trouvant dans leurs secteurs respectifs.
6. A-t-on cerné de sérieuses préoccupations ou questions posant problème?	Dans le cadre de l'initiative continue de renouvellement de la gestion du matériel au sein de DRHC, la Gestion des biens devrait être la grande priorité des activités de renouvellement commençant à l'automne 2003. La Direction générale des systèmes de DRHC a mis sur pied sa propre initiative de renouvellement des biens de technologie de l'information en vue d'appuyer le Ministère et d'examiner le cycle de vie complet de tous les biens de TI.
7. A-t-on procédé à des évaluations de la gestion des risques concernant les biens essentiels à la mission et, dans l'affirmative, a-t-on cerné les répercussions financières sur les capacités opérationnelles?	Aucune répercussion financière sur les capacités opérationnelles n'a été cernée à l'égard des biens essentiels à la mission. On a cependant élaboré des plans de reprise des activités en vue d'assurer le soutien continu des opérations essentielles.

Approvisionnement et passation de marchés

Approvisionnement et passation de marchés	
Points à examiner	**Contribution de HRDC**
1. Rôle joué par les services d'approvisionnement et de passation de marchés dans l'exécution des programmes.	Le secteur de l'approvisionnement et de la passation de marchés de la Division de la gestion du matériel, Direction générale des services financiers et administratifs, travaille en collaboration avec les clients en vue de les aider à satisfaire aux exigences du programme en donnant conseils, orientation et encadrement et en offrant de la formation et des services d'approvisionnement et de passation de marchés afin qu'ils puissent atteindre leurs objectifs opérationnels tout en respectant le cadre législatif. Les services d'approvisionnement et de passation de marchés concernent aussi la prestation de conseils, d'une orientation et de formation aux employés de Gestion du matériel de DRHC, y compris le personnel des régions, qui ont besoin, pour desservir efficacement leurs clients, de conseils spécialisés sur les processus d'approvisionnement et l'application des politiques et procédures connexes. On offre en outre de l'apprentissage continu, des cours et des présentations aux gestionnaires ayant des pouvoirs en matière de passation de marchés de même qu'à leurs employés administratifs.
2. Aperçu de la façon dont le Ministère gère la fonction de passation de marchés.	Le Ministère dirige ses activités dans un milieu décentralisé et son personnel d'approvisionnement est situé à l'administration centrale et dans les bureaux régionaux. En outre, des pouvoirs en matière de passation de marchés sont délégués aux gestionnaires ou aux responsables de centres de responsabilité (CR) dans tout le Ministère en conformité avec le document sur la délégation des pouvoirs de DRHC. En vertu des pouvoirs qui lui sont délégués, DRHC octroie en moyenne 35 255 contrats pour un total de quelque 195,7 millions de dollars par année. Un comité d'examen des marchés (ou un groupe d'assurance de la qualité) composé de spécialistes en matière d'approvisionnement et de passation de marchés est chargé de l'examen, de la contestation et de l'approbation des appels d'offres non concurrentiels ou restreints et de tous les préavis d'adjudication de contrats supérieurs à 20 000 $ (examen obligatoire), de tous les avenants lorsque la valeur cumulative est supérieure à 50 p. 100 de la valeur initiale et de tous les marchés de services concurrentiels supérieurs aux seuils de l'ALÉNA. C'est aussi ce comité qui se charge de l'examen des stratégies d'approvisionnement.

Approvisionnement et passation de marchés (suite)	
Points à examiner	**Contribution de HRDC**
3. Progrès et nouvelles initiatives pour permettre des pratiques d'approvisionnement efficientes et efficaces.	La Division de la gestion du matériel de DRHC a pour mandat de prodiguer des services de gestion du matériel de qualité, conformes, pertinents, efficaces et en temps opportun. On a dû compter pour ce faire sur l'initiative de renouvellement de la gestion du matériel à DRHC; une démarche délibérée de gestion du changement en vue de transformer la façon dont nous menons nos activités dans le but de devenir une organisation axée sur la clientèle et les résultats. Ce programme de gestion du changement est appuyé par le plan d'activités de gestion du matériel qui tire partie des réalisations et continue de tenir compte des catalyseurs du changement tout en appuyant la mission, la vision et les valeurs du Ministère. Voici quelques réalisations en matière de gestion du changement accomplies jusqu'à maintenant : ▪ établissement de partenariats avec d'autres ministères à l'appui du programme de gestion du changement; ▪ élaboration d'un cadre pour le Programme de perfectionnement professionnel et d'apprentissage continu du Ministère destiné à la collectivité et aux clients de la gestion du matériel; ▪ élaboration et mise en oeuvre d'un cadre ministériel de planification et d'examen des approvisionnements en vue d'aider le Ministère à renforcer ses pratiques de gestion moderne et à planifier efficacement ses ressources financières; ▪ création de gabarits normalisés de demande de propositions (DP) concernant les divers types de marchés de services professionnels; ▪ élaboration ou mise à jour de sites Web internes et externes sur les procédures, lignes directrices et politiques opérationnelles d'approvisionnement du Ministère, de même que de nombreux outils et gabarits; ▪ dépassement constant des objectifs ministériels en ce qui concerne les approvisionnements auprès des Autochtones; ▪ création de partenariats avec Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et Affaires indiennes et du Nord Canada (AINC) en vue d'élaborer un accord d'approvisionnement prévoyant des services de soutien et d'autres outils d'approvisionnement de même que collaboration avec le Secrétariat du Conseil du Trésor relativement au projet d'accréditation de perfectionnement professionnel; ▪ En réponse à la demande du CT de mener une évaluation des contrats dans les domaines du parrainage, de la publicité et du sondage, de formation obligatoire sur la passation de marchés à tous les délégués de pouvoir en matière de passation de marchés ayant des responsabilités dans ces domaines afin de s'assurer qu'ils sont convenablement formés et informés de façon à pouvoir dûment exercer leurs responsabilités.

Initiatives réglementaires

La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Des modifications d'ordre technique aux *Règlements sur le Régime de Pensions du Canada (RPC)* et sur la *Sécurité de la vieillesse (SV)* sont requises dans le cadre de l'initiative sur la *« Modernisation des services aux Canadiens »*.	Adopter une approche axée sur la clientèle dans l'exécution des programmes en améliorant le service à la clientèle et en favorisant une amélioration plus efficace de ceux-ci.	Par le biais des changements apportés aux *Réglements sur le RPC* et la *SV*, les exigences relatives aux éléments de preuve concernant l'âge seraient plus souples. Les exigences relatives aux éléments de preuve ayant trait à l'état civil, à des fins du *Réglement de la SV*, seraient simplifiées. De plus, des changements réglementaires au *RPC* permettront également l'utilisation de quelques services électroniques.	Une version du projet réglementaire a été rédigée et est présentement avec les Services juridiques à des fins d'examen.
Pour ce qui est des trois autres propositions : - modifications probables dans le cadre de l'examen triennal du RPC; - suppression d'une inscription au registre des gains du RPC; et - retrait d'une demande de pension de la SV.			Ces changements d'ordre législatif n'ont pas été faits puisque aucun projet de loi n'a été mis de l'avant.

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Règlement sur l'assurance-emploi pour imposer des intérêts	Règlement visant à instaurer l'imposition d'intérêts sur les dettes envers l'assurance-emploi.	Modification du Règlement.	Le Règlement révisé est entré en vigueur le 1er juillet 2002. (DORS/2002-236).
Changements mineurs au *Règlement sur l'assurance-emploi*	Changements mineurs au Règlement.	Modification du Règlement.	Une partie de ces modifications ont été faites par le biais d'un Règlement correctif visant le *Règlement sur l'assurance-emploi*, qui a été publié dans la Gazette du Canada, partie II, le 11 avril 2002. (DORS/2002-154) L'autre partie de ces modifications a fait l'objet d'une publication au préalable dans la Gazette du Canada, partie I, le 13 avril 2002, pour une durée de 30 jours, à titre de consultation publique. Aucun commentaire n'a été reçu. L'approbation finale a été reçue et les modifications ont été publiées dans la *Gazette du Canada*, partie II, le 31 juillet 2002. (DORS/2002-274)

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Modernisation : changements au Règlement	Le *Règlement sur l'assurance-emploi* (AE) sera modifié pour assurer des prestations comparables aux conjoints de droit commun de même sexe, comme c'est le cas pour les partenaires hétérosexuels. Les conjoints de même sexe recevront des prestations d'AE pour l'adoption et pourront se les partager.	Modification du Règlement.	Cette modification ne pourra être mise en vigueur avant qu'une consultation n'ait été faite avec les provinces et les territoires. La consultation n'a pas encore débutée.
Subvention canadienne pour études (SCE) à l'intention des étudiants ayant une incapacité permanente : Des modifications ont été apportées au *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants*. La subvention maximale a été augmentée de 5 000 $ à 8 000 $ par année de prêt. Les SCE aident à couvrir les frais encourus au titre de services ou d'équipements spécialisés, nécessaires aux étudiants ayant une incapacité permanente, afin de leur permettre de poursuivre des études postsecondaires. Il est nécessaire d'apporter une autre modification au *Règlement* afin d'y inclure la nouvelle subvention supplémentaire à l'intention des étudiants ayant une incapacité permanente. La subvention maximale s'établit à 2 000 $ par année de prêt pour aider les étudiants qui ont besoin d'une aide financière additionnelle.	Augmenter l'accès aux études postsecondaires pour les personnes ayant une incapacité permanente. Rendre les études postsecondaires plus abordable pour les étudiants ayant une invalidité permanente.	Augmentation de l'utilisation des subventions canadiennes pour études qui sont mises à la disposition des étudiants ayant une incapacité permanente.	Les modifications aux règlements sont entrées en vigueur le 1er août 2002. (DORS/2002-219)

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Prolongation des mesures de gestion de la dette : Modifications au *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants (RFAE)* et du *Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants* (RFPE) pour permettre aux emprunteurs qui sont assujettis à la *Loi sur la faillite et l'insolvabilité* d'avoir droit à l'exemption d'intérêts et aux autres formes d'aide financière aux étudiants. De plus, la date de début de la période d'exemption d'intérêts peut être antidatée de 6 mois à partir de la date de la demande et augmentée à partir des deux mois actuellement disponibles.	Augmenter l'accès aux mesures de gestion des dettes pour les emprunteurs éprouvant des difficultés financières dans le but de leur permettre de continuer à rembourser leurs prêts plutôt que d'être en retard dans leurs paiements.	Diminution des taux de défaut de remboursement pour les prêts canadiens aux étudiants.	Les recommandations ont été présentées dans le Budget de 2003. La mise en œuvre est prévue pour le printemps 2004, lorsque les modifications aux règlements auront été finalisées et approuvées par le Comité spécial du Conseil.
Réduction de la dette en cours de remboursement : Les modifications apportées au *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants* et au *Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants* visent à rendre plus efficace la mesure de réduction de la dette en cours de remboursement.	Augmenter l'accès à la mesure de réduction de la dette en cours de remboursement pour les emprunteurs éprouvant des difficultés financières dans le but de diminuer les taux de défaut de remboursement pour les prêts canadiens aux étudiants.	Une réduction dans les niveaux d'endettement des étudiants éprouvant des difficultés financières. Diminution des taux de défaut de remboursement pour les prêts canadiens aux étudiants.	Les recommandations ont été présentées dans le Budget de 2003. La mise en œuvre est prévue pour le printemps 2004, lorsque les modifications aux règlements auront été finalisées et approuvées par le Comité spécial du Conseil.

La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité (suite)			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Règle de quatre et six mois s'appliquant aux prêts d'études à temps plein : Modifications au *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants* et le *Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants* afin de supprimer la période de grâce de quatre mois accordée aux étudiants pour présenter leur confirmation d'inscription.	Assurer une conformité dans les programmes provinciaux d'aide financière aux étudiants dans le but d'éviter la confusion chez les étudiants et de les aider à maintenir leurs remboursements en règle.	Diminution du nombre de prêts étudiants sujet à être en défaut de remboursement parce que les étudiants comprennent mal leurs responsabilités. Distribution des prêts de façon plus efficace et amélioration des services offerts aux étudiants emprunteurs grâce à une simplification des services.	Ces modifications sont entrées en vigueur le 1er août 2002. (DORS/2002-233) (DORS/2002-234).
Prêts pour étudiants à temps partiel : Des modifications au *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants* seraient nécessaires pour améliorer les prêts et subventions pour étudiants à temps partiel afin de donner l'occasion à plus de gens d'apprendre tout en travaillant.	Augmenter l'accès aux études postsecondaires pour les personnes à faibles revenus et à revenus modestes qui souhaitent étudier à temps partiel et travailler en même temps.	Augmentation de l'utilisation des prêts et des subventions à temps partiel afin d'assurer que les gens ont accès à l'éducation et à la formation de compétences nécessaires pour participer pleinement dans une économie fondée sur le savoir.	Les consultations avec les parties intéressées (partenaires) et les provinces et les territoires sont en cours.

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Règlement sur la sécurité et la santé dans les mines de charbon (SDCB)	En élimination de la référence à la Société de développement du Cap-Breton, elles visent principalement à étendre l'application du *Règlement* à toutes les mines de charbon qui relèvent de la compétence du gouvernement fédéral, quel que soit le propriétaire.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques.	Publication dans la partie II de la *Gazette du Canada* le 24 avril 2002. (DORS/2002-143).
Partie II du *Code canadien du travail, Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail* (partie XII) – Protection contre les chutes - véhicules	La modification proposée permettra de faire en sorte que les employés travaillant sur des véhicules bénéficient de la même protection que les autres employés relevant de la compétence fédérale.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. ▪ AT-2000 Rapports de non-conformité.	Publication dans la partie II de la *Gazette du Canada* le 6 novembre 2002 (DORS/2002-379).
Partie II du *Code canadien du travail, Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail* - Règlement sur la violence en milieu de travail	Le règlement fera en sorte que des mesures de prévention contre la violence soient mises en œuvre dans les lieux de travail pour protéger les employés de la compétence fédérale.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. ▪ AT-2000 Rapports de non-conformité.	Les réunions du groupe de travail se poursuivent en vue d'élaborer un règlement.
Partie II du *Code canadien du travail, Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail* - Règlement sur les programmes de prévention	Le règlement fera en sorte que des programmes de prévention soient mises en œuvre dans les lieux de travail pour protéger les employés de la compétence fédérale.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. ▪ AT-2000 Rapports de non-conformité.	Justice Canada finalise présentement le règlement pour sa publication dans la partie I de la *Gazette du Canada*.

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif (suite)			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Partie II du *Code canadien du travail, Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail* - Modifications diverses	Il est proposé d'apporter les modifications à ces règlements pour refléter les changements terminologiques contenus dans les modifications à la partie II du *Code canadien du travail* et uniformiser la terminologie utilisée, ainsi que pour corriger les problèmes de concordance entre la version française et la version anglaise.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. ▪ AT-2000 Rapports de non-conformité.	Publication dans la partie II de la *Gazette du Canada* le 2 janvier 2002 (DORS/2002-13).
Partie II du *Code canadien du travail, Règlement sur la sécurité et la santé au travail (aéronefs)*	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement continu à effectuer un examen de la réglementation de façon régulière et à la mettre à jour.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques.	Justice Canada finalise présentement le règlement pour sa publication dans la partie I de la *Gazette du Canada*.
Partie II du *Code canadien du travail, Règlement sur la sécurité et la santé au travail (trains)*	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement continu à effectuer un examen de la réglementation de façon régulière et à la mettre à jour.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques.	On travaille en collaboration avec Transports Canada en vue de finaliser le projet de règlement.
Partie II du *Code canadien du travail, Règlement sur la sécurité et la santé au travail (navires)*.	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement continu à effectuer un examen de la réglementation de façon régulière et à la mettre à jour.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques. ▪ AT-2000 Rapports de non-conformité.	On travaille en collaboration avec Transports Canada en vue de finaliser le projet de règlement.

Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif (suite)			
Objet de l'initiative de législation ou de réglementation	**Résultats escomptés**	**Critères de mesure du rendement**	**Résultats obtenus**
Partie II du *Code canadien du travail, Règlement sur la sécurité et la santé au travail (pétrole et gaz).*	Le règlement sera mis à jour. Cela fait partie de l'engagement continu à effectuer un examen de la réglementation de façon régulière et à la mettre à jour.	▪ Rapports de situations comportant des risques. ▪ Statistiques annuelles sur les situations comportant des risques.	L'examen des modifications proposées par les Services juridiques de DRHC-Travail est presque terminé.
Un examen de la *Loi sur l'équité en matière d'emploi*	De mieux faire comprendre au public les buts de l'équité en emploi et les pratiques exemplaires, la portée de la Loi, les obligations des employeurs et le soutien technique, la collecte de données, l'application de la Loi et l'amélioration des compétences liées au travail des groupes visés par l'équité en matière d'emploi.	Rapports annuels des employeurs régis par le gouvernement fédéral.	Rapport du Comité permanent du développement des ressources humaines et de la condition des personnes handicapées a été remis le 14 juin 2002 à la Chambre des communes. Le gouvernement a répondu aux recommandations du rapport en novembre 2002.

Stratégie de développement durable

En 2002-2003, nous avons poursuivi le travail afin d'atteindre les objectifs de la deuxième Stratégie de développement durable (SDD-II) qui a été déposée devant le Parlement en février 2001. Les engagements pris par DRHC à l'égard du développement durable mettent présentement l'accent sur quatre principaux objectifs :

- Renforcer la capacité de DRHC à progresser vers le développement durable (DD).
- Assurer l'écologisation des opérations du Ministère.
- Travailler de concert avec les autres ministères afin de mieux comprendre les dimensions sociales du DD et ses incidences politiques, et mettre en place au sein de DRHC une base de connaissances relatives aux diverses questions liées au DD qui intéressent le Ministère.
- Intégrer le développement durable dans la culture organisationnelle du Ministère.

Au cours de l'exercice financier 2002-2003, le site Web « Développement durable en direct » a été lancé. Le site destiné aux employés est un site intranet qui offre des cours de formation en ligne sur l'environnement, en plus de donner accès à des liens dans le domaine du développement durable, à une base de données contenant les lois en matière d'environnement et à un plan d'action environnemental. DRHC a fait des progrès notables en vue de l'écologisation des opérations du Ministère. Un rapport de prévention de la pollution a été publié; il présentait les occasions possibles de faire la promotion de la prévention de la pollution au sein du Ministère. De plus, nous assumons toujours la direction du groupe de travail interministériel sur le développement social et culturel durable et nous réalisons des activités communautaires et discutons des répercussions sociales du développement durable.

Seuls les objectifs de la SDD de la période de référence du 1er avril 2002 au 31 mars 2003 sont décrits dans le tableau ci-dessous.

But : Accroître la capacité de DRHC à s'engager sur la voie du développement durable (DD).	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés et mesure correctrice**
Achats écologiques	▪ Des produits et services écologiques ont été achetés par DRHC pour un total de 3,25 millions de dollars. Nous avons dépassé l'objectif fixé quant à l'augmentation de 7 % par rapport aux niveaux de référence de 2000-2001, en atteignant 8,75 %. ▪ Des produits et services ont été achetés pour un montant de 7,64 millions de dollars auprès d'entreprises autochtones au cours de l'année civile 2002, montant supérieur à l'objectif de 3,5 millions, au 31 décembre 2002.
Gestion des déchets	▪ Quelque 67 % des membres du personnel de DRHC a actuellement accès aux programmes de réduction à la source et de recyclage des matériaux, ce qui dépasse l'objectif qui visait à atteindre 50 % du personnel, au 31 mars 2002.
Conservation de l'eau et de l'énergie	▪ La sensibilisation à la nécessité de conserver l'eau et l'énergie fait partie intégrante de « Développement durable en ligne », un outil Internet de DRHC qui permet une sensibilisation aux questions environnementales. ▪ Quelque 20 % des membres du personnel ont reçu une formation visant à les sensibiliser à la nécessité de conserver l'eau et l'énergie. L'objectif visé était d'atteindre 35 % des employés.

But : Accroître la capacité de DRHC à s'engager sur la voie du développement durable (DD) (suite)	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés et mesure correctrice**
Gestion du parc automobile	▪ Un véhicule mono-circuit carburant a été acheté. ▪ Le véhicule sera évalué par le Conseil du Trésor afin de déterminer s'il peut être converti à des carburants de remplacement. ▪ Quelque 66 % des véhicules ont été évalués afin de déterminer lesquels peuvent être convertis à des carburants de remplacement, pourcentage supérieur à celui fixé pour le 31 mars 2003, soit 50 %.
« Développement durable en ligne » (DD en ligne)	▪ Lancé en février 2003, DD en-ligne est un site intranet qui vise à offrir de la formation en ligne et à sensibiliser les utilisateurs. ▪ Au cours des deux derniers mois précédant la fin de l'exercice financier, 699 personnes au total avaient visité le site.
Augmentation des avantages environnementaux dans la prestation de services	▪ Les paiements suivants ont été effectués par virement automatique : 84 % des prestations de la Sécurité de la vieillesse, 80 % des prestations du Régime de pensions du Canada et 68 % des prestations d'assurance-emploi (AE). ▪ Un nouveau système, Dem-AE-Web a été conçu et mis en œuvre à l'échelle nationale en avril 2002, ce qui offre la possibilité de faire une demande d'a.-e. en ligne (par le biais d'Internet). Le nouveau mécanisme de prestation de services a été utilisé par 24,5 % des prestataires d'assurance-emploi. http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/dem-app/2.0_f.shtml ▪ La mise en œuvre à l'échelle nationale du RE sur le Web débutera en septembre 2003. Le RE sur le Web fait en sorte que le Relevé d'emploi (RE) imprimé qui doit être conservé par l'employeur et DRHC n'est plus nécessaire. La copie de l'employé demeure une exigence à supprimer, mais cette exigence ne pourra changer tant que la loi demeurera la même. ▪ Dans le cadre des Initiatives Emploi Jeunesse (numéro 1 800), un total de 23 579 appels téléphoniques ont été reçus (en excluant les mois de janvier, février et mars 2003, pour lesquels les données n'étaient pas disponibles). ▪ Le site Web Info-emploi jeunesse a reçu au total 780 080 visiteurs. ▪ Quelque 285 000 emplois ont été affichés par voie électronique sur le Guichet emplois national, site qui a été visité par 46 802 726 personnes. ▪ Le Service de placement électronique (SPÉ) a fait l'objet d'environ 428 449 consultations de la part d'utilisateurs à la recherche d'un emploi, et a été visité par les employeurs à 46 469 reprises. ▪ De plus, la section Emplois, travailleurs, formation et carrières a contribué à faire la promotion du Guichet emplois par l'intermédiaire de l'outil de recherche d'emploi et de l'outil Alerte-Emploi, et à orienter la clientèle vers la porte d'accueil, ce qui a influencé le nombre total d'emplois consultés électroniquement. ▪ Nous appliquons actuellement la *Loi canadienne sur l'évaluation environnementale* alors que toutes les décisions en matière de financement de projets doivent tenir compte des répercussions de ces derniers sur l'environnement, avant qu'une décision soit prise en vue de financer un projet.
Respect des exigences de la partie II du *Code du travail du Canada*	Nous avons résolu de plein gré 100 % des cas de non conformité.

But : Travailler de concert avec les autres ministères afin de mieux comprendre les dimensions sociales du DD et ses incidences politiques, et mettre en place, au sein de DRHC, une base de connaissances relatives aux diverses questions liées au DD qui intéressent le ministère

Mesure du rendement et activités	Progrès réalisés et mesure correctrice
Dimensions sociales et culturelles du développement durable	• Le groupe de travail sur le développement durable en matière sociale et culturelle (GTDDSC) a exploré les aspects socioculturels du DD plus en profondeur. Les membres du groupe ont également examiné les incidences politiques du DD en participant à 8 réunions interministérielles et en prenant part à des discussions avec des représentants d'organismes gouvernementaux ou non gouvernementaux. Le groupe de travail a également participé à divers projets de recherche ministériels réalisés sous l'égide du GTDDSC. • En collaboration avec d'autres membres du GTDDSC, le groupe de travail a parrainé un atelier destiné à des participants du gouvernement fédéral et de l'extérieur, afin de discuter des dimensions socioculturelles du DD.
Collectivités durables (CD)	• Nous avons participé avec les ministères intéressés à des activités conjointes visant à promouvoir et à appuyer une approche fédérale mieux coordonnée et ainsi encourager le développement durable des collectivités. On y a joint des commentaires reçus sur différentes publications rédigées pour le Sommet mondial sur le développement durable. • De concert avec d'autres ministères, nous avons participé à la mise au point de divers outils et produits d'information sur les CD et à la promotion de leur utilisation pour favoriser le DD à l'échelle des collectivités.
Le DD et la santé des Canadiens	• En collaboration avec Santé Canada et d'autres ministères intéressés, nous avons examiné en profondeur l'idée d'un partenariat élargi en développement durable (y compris un élément sur les milieux de travail sains), avec un ou plusieurs organismes qui ne font pas partie du gouvernement fédéral.
Connaissances et information sur le DD et la Stratégie de développement durable du Nord	• Nous avons mené des discussions continues avec le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien (MAINC) afin de mieux coordonner les programmes et les services destinés aux peuples autochtones ainsi que les activités relatives au développement durable du Nord et des Autochtones. • Nous avons appuyé la réalisation d'un document intitulé *Pour un développement durable du Nord*.
Examiner les questions de la main-d'œuvre et de l'adaptation sociale liées au changement climatique et au réchauffement de la planète	• Nous avons entrepris une étude qui examine les possibilités d'adaptation au marché du travail et l'adaptation industrielle et professionnelle découlant de la ratification du Protocole de Kyoto par le Canada. L'étude présente également certaines incidences socio-économiques.
Le concept de « l'emploi vert »	• La date d'échéance a été reportée. Les travaux réalisés dans le cadre de ce projet progressent de façon très satisfaisante. Une version préliminaire du document sera bientôt disponible. Nous pensons que la version finale de l'étude sera disponible en novembre 2003, comme prévu.

But : Travailler de concert avec les autres ministères afin de mieux comprendre les dimensions sociales du DD et ses incidences politiques, et mettre en place, au sein de DRHC, une base de connaissances relatives aux diverses questions liées au DD qui intéressent le ministère (suite)	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés et mesure correctrice**
Comités sectoriels Évaluer les besoins globaux à moyen terme, sur le plan des connaissances et des compétences relatives au DD, au chapitre de l'économie, et déterminer comment l'on pourrait mieux tenir compte de ces besoins dans la conception des stratégies et des programmes sectoriels de DRHC en matière des ressources humaines	▪ Bien que la date d'échéance ait été reportée au mois de novembre 2003, certains progrès ont été accomplis, principalement grâce à la collaboration du Conseil canadien des ressources humaines de l'industrie de l'environnement (CCRHIE) : ▪ Le CCRHIE a révisé et mis à jour les normes de classification nationale des professions qui relèvent du domaine du DD. La description des compétences nécessaires pour travailler dans le domaine de l'environnement représente un exemple de la progression du Conseil dans ce secteur. ▪ Le CCRHIE a commencé à élargir la portée de l'emploi dans le domaine de l'environnement pour y inclure de nouvelles professions qui auront des répercussions directes sur le DD, en définissant, en documentant et en facilitant l'adoption de normes nationales des professions pour les opérateurs d'installations d'épuration des eaux/eaux résiduaires Canada. ▪ Le CCRHIE a cherché à élaborer deux programmes d'accréditation pour les professions liées au domaine de l'environnement, dans le but d'attirer des personnes qualifiées au processus de d'accréditation : spécialiste de l'environnement agréé du Canada (SEAC) et le spécialiste de l'environnement du Canada en formation (SECF).

But : Intégrer la notion de développement durable dans la culture organisationnelle du ministère	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés et mesure correctrice**
Réussites et sensibilisation	▪ Au cours de ces dernières années, nous avons cherché à établir un réseau de représentants écologistes pour chacun des sites de DRHC. La Nouvelle-Écosse, le Nouveau-Brunswick, le Manitoba et la Saskatchewan ont tous au moins un représentant « vert » pour chacun des sites; nous avons donc dépassé notre objectif, qui était de toucher 50 % de sites. ▪ À l'échelle nationale, 29 % de tous les sites de DRHC possèdent un représentant écologiste, ce qui est nettement inférieur à l'objectif fixé, qui est de 50 %.

But : Intégrer la notion de développement durable dans la culture organisationnelle du ministère (suite)	
Mesure du rendement et activités	**Progrès réalisés et mesure correctrice**
Semaine de l'environnement	▪ En juin 2002, DRHC a célébré la Semaine de l'environnement dans l'ensemble du Ministère en accueillant les participants à des kiosques d'information, en donnant des ateliers, en participant à un défi transport à l'échelle du Canada, en envoyant des courriels de sensibilisation, en faisant une collecte de lunettes (qui seront utilisées de nouveau dans d'autres pays) en donnant une conférence sur l'environnement et en organisant beaucoup d'autres activités de sensibilisation à l'environnement.
Activités de sensibilisation	▪ À l'automne 2002, Environnement Canada a lancé une initiative de prévention de la pollution visant à inciter les ministères à identifier les possibilités de prévention de la pollution dans le cadre de leurs opérations, leurs programmes et leurs politiques. DRHC a répondu à l'appel en effectuant une étude de la question en vue de déterminer quelles étaient les solutions envisagées pour faire la promotion des mesures de prévention de la pollution au sein du Ministère. ▪ Quelque 36 % de tous les employés de DRHC ont été sensibilisés à un certain nombre de questions concernant le développement durable.

Évaluations et vérifications

DRHC s'est engagé à obtenir les meilleurs résultats possibles dans l'application de ses programmes, la prestation de ses services et son fonctionnement, et ce, avec un souci constant d'efficience et d'efficacité. L'évaluation de nos programmes, de nos services et de nos politiques nous permet d'en connaître les incidences. Les évaluations nous donnent l'occasion de nous pencher sur tous les éléments d'un programme, à partir de la structure de l'organisation qui le met en œuvre, et de ses fonctions, des politiques et procédures à ses réalisations. L'évaluation en matière de politique permet d'examiner les résultats atteints et d'en évaluer leur incidence et leurs effets. Les évaluations des programmes et des politiques fournissent des preuves tangibles de leur fonctionnement et de la façon de les améliorer.

Compte tenu du rôle de premier plan que DRHC joue au titre de l'élaboration des politiques nationales, nous étoffons ces évaluations en effectuant des analyses et de la recherche sur les grandes leçons apprises (études-bilan) en ce qui a trait aux importantes questions sociales et de main-d'œuvre. Ces études-bilan permettent à tous les gouvernements au Canada, de même qu'aux groupes qu'intéressent ces questions, de tirer profit de ce que le Canada et les autres pays ont de mieux à offrir en termes d'expérience et sur le plan de la recherche.

Les Services de vérification interne et de gestion des risques de DRHC font également des vérifications et fournissent des services de consultation et de conseil dans le domaine de la gestion des risques à l'intention du Ministère. Ces services combinés donnent au sous-ministre l'assurance que les principaux aspects des stratégies de gestion des risques du Ministère, le cadre de contrôle et les pratiques ainsi que les renseignements utilisés pour prendre des décisions et rendre compte sont judicieux. Au cours de l'année financière 2002-2003, DRHC a consacré la somme de 4,9 millions de dollars à mener des vérifications et à fournir des services de consultation et à effectuer des études spéciales.

Le tableau ci-dessous répertorie en fonction des objectifs stratégiques du Ministère, les études, les vérifications et les examens publiés en 2002-2003. Les résumés, les observations, les recommandations et les plans d'action en gestion sont affichés au site Internet de DRHC[64].

Évaluations et vérifications	
Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	**Selon les résultats des documents suivants:**
La sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants	▪ Évaluation formative du programme Relations avec le public des Programmes de la sécurité du revenu.

[64] Pour plus de renseignements, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca. Pour les récentes évaluations et études, voir http://www11.hrdc-drhc.gc.ca. Pour la liste des récents rapports de vérifications, voir http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/tocx.shtml.

Évaluations et vérifications	
Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	**Selon les résultats des documents suivants:**
La possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité	▪ Évaluation sommative du Fonds d'intégration des personnes handicapées. ▪ Alphabétisation des adultes : politiques, programmes et pratiques (Études bilan). ▪ L'alphabétisation des adultes : Étude bilan – Rapport technique. ▪ Rapports d'évaluation - Évaluation formative des Initiatives liées à l'acquisition du savoir. ▪ Synthèse nationale de l'examen à mi-parcours des ententes bilatérales régionales. ▪ Emploi et politique du marché du travail : survol stratégique des recherches à portée internationale. ▪ La Conception des évaluations sommatives pour les prestations d'emploi et mesures de soutien. ▪ Évaluation formative de l'Entente Canada - Saskatchewan sur le développement du marché du travail. ▪ Évaluation des PEMS dans le cadre de l'EDMT Canada – Terre-Neuve et Labrador - Évaluation des mesures de soutien. ▪ Évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien dispensées en vertu de l'EDMT Canada - Terre-Neuve - Phase 1 – Prestations d'emploi. ▪ Évaluation formative des Prestations d'emploi et mesures de soutien prévues dans le cadre de l'EDMT Canada - Terre-Neuve Phase 2 – Prestations de formation. ▪ Évaluation formative de l'Entente Canada - Alberta sur le développement du marché du travail. ▪ Évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien dans la région de l'Ontario. ▪ Évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada - Yukon sur le développement du marché du travail. ▪ Évaluation formative de l'application de la partie II de l'AE en vertu de l'Entente Canada - Île-du-Prince-Édouard sur le développement du marché du travail. ▪ Évaluation formative des prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada - Nouvelle-Écosse sur le développement du marché du travail. ▪ Évaluation formative des prestations et mesures provinciales en vertu de l'Entente Canada - Nouveau-Brunswick sur le développement du marché du travail. ▪ Évaluation formative Prestations d'emploi et mesures de soutien en vertu de l'Entente Canada - Colombie-Britannique sur le développement du marché du travail. ▪ Rapport de vérification – Fonds d'intégration pour les personnes handicappées.
Un milieu de travail sécuritaire, juste, stable et productif	▪ Évaluation du programme de recouvrement des coûts de l'indemnisation des accidents du travail. ▪ Étude relative aux normes fédérales du travail : concilier le travail, la famille et l'apprentissage dans les lieux de travail régis par le gouvernement fédéral.

Évaluations et vérifications	
Fournir aux Canadiens et aux Canadiennes :	**Selon les résultats des documents suivants:**
Une gestion des programmes et une prestation des services durables et efficaces	▪ Profils des risques ministériels de DRHC (disponibles à l'annexe C du Plan ministériel 2002-2003). ▪ Certification des états financiers conformes à la Stratégie d'information financière (SIF) de DRHC. ▪ État intégré des coûts administratifs imputés au Compte du Régime de pensions du Canada. ▪ Rapport de vérification – Systèmes en développement 2002-2003 – Rapport de vérification du Système canadien de prêts aux étudiants (SCPÉ), Système commun des subventions et des contributions (SCSC), iVolution et le Renouvellement de la technologie de l'information des programmes de la Sécurité du revenu (RTI des PSR). ▪ Rapport de vérification – Kiosque. ▪ Rapport de vérification intégrée – CTI de Belleville.

Annexe A: Sites Internet

Sécurité du revenu pour les aînés, les personnes handicapées et leurs enfants, les survivants et les migrants

Prestations du Canada: http://www.prestationsducanada.gc.ca/

Bulletin des bénéficiaires des prestations d'invalidité « Maintenir un lien » : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/isp/pub/dsbnewsfeb_f.shtml

Calculatrice du revenu de retraite canadienne: https://srv260.hrdc-drhc.gc.ca/

État de compte en direct: http://hrdc-drhc.gc.ca/isp/cpp/soc/proceed_f.shtml

Possibilité de participer pleinement au marché du travail et à la collectivité

Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada : http://www.innovationstrategy.gc.ca/cmb/innovation.nsf/pages/Menu-f

Consultations : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/events_f.shtml

Initiative de partenariats sectoriels : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Alphabétisation : http://www.literacyjournal.ca

Aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH) : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Rapport national AEPH (1999-2001) : http://www.socialunion.gc.ca/pwd/EAPD2002/index_f.htm

Vers l'intégration des personnes handicapées : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/menu/home.shtml

(site anglais) Access and Inclusion Lens Toolbox : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/hrib/sdd-dds/odi/documents/text/businessPlan0304.txt.

Stratégie emploi jeunesse : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Codes de bonnes pratiques : http://www.vsi-isbc.ca/eng/joint_tables/accord/codes.cfm

Prestation nationale pour enfants : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Rapports provisoires de la Prestation nationale pour enfants: http://socialunion.gc.ca

Cadre multilatéral sur l'apprentissage et la garde des jeunes enfants :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Entente sur le développement de la petite enfance : http://socialunion.gc.ca

Initiative horizontale sur le développement de la petite enfance :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Programme de partenariats sur le développement social :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Pratiques exemplaires relatives aux enfants : http://www.cfc-efc.ca et
http://www.childcarecanada.org/

Enquête longitudinale nationale sur les enfants et les jeunes et le projet Comprendre la petite enfance : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Le savoir, clé de notre avenir : Le perfectionnement des compétences au Canada:
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/sp-ps/sl-ca/accueil.shtml

Programme canadien de prêts aux étudiants et Subventions canadiennes pour études:
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Ciblétudes : http://www.canlearn.ca

Initiative nationale pour les sans-abri :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Stratégie de développement des ressources humaines :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Prestations d'emploi et mesures de soutien :
http://www18.hrdc-drhc.gc.ca/programs/unemployedx.asp

Ententes sur le développement du marché du travail :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Gestion des programmes et prestation des services durables et efficaces

Fonction moderne de contrôleur: http://www.hrdc-drhc.gc.ca/modernmanagement

Certificat de l'Université d'Ottawa :
http://www.gouvernance.uottawa.ca/certificate/index.asp

Résultats du contrôle de la performance :
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/reports/index.shtml

Renseignements supplémentaires

Comptes à fins déterminées

Rapport sur les plans et priorités de 2002-2003 :
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/rpp0203x.shtml

Comptes publics du Canada de 2003, Volume 1 :
http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html

Assurance-emploi : http://www.hrdc-drhc.gc.ca/ae-ei/loi-law/8.0_f.shtml

Détails sur les paiements de transfert

Programme national d'alphabétisation : http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Projets pilotes concernant les travailleurs âgés :
http://www.tbs-sct.gc.ca/rma/eppi-ibdrp/hr-rh_f.asp

Rapports annuels législatifs

Financement direct des prêts aux étudiants :
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/student_loans/p/index_f.html

Autres rapports annuels législatifs

Comptes publics du Canada de 2003, Volume 1 :
http://www.tpsgc.gc.ca/recgen/text/pub-acc-f.html

Évaluations et vérifications

Récentes évaluations et études : http://www11.hrdc-drhc.gc.ca/

Récents rapports de vérification :
http://www.hrdc-drhc.gc.ca/fas-sfa/iab-bvi/menu/tocx.shtml.

Questions et demandes du public

Si vous avez des questions sur les programmes et services du Ministère, veuillez communiquer avec le bureau de Développement des ressources humaines Canada (DRHC). Consultez les pages réservées au gouvernement du Canada dans votre annuaire téléphonique pour connaître l'emplacement du bureau le plus près de chez vous. Vous pouvez aussi vous adresser au Centre de renseignements au public de DRHC.

Pour obtenir les publications de DRHC, veuillez communiquer avec le Centre de renseignements au public au 1-819-994-6313.

Index

A

Affaires internationales du travail, 45-47
Amélioration du service, 57-58
Autochtones, 24, 36

C

Compétences et apprentissage, 21-26
Conseils sectoriels, 24-25

E

Enfants, 31-33
Entente-cadre sur l'union sociale (ECUS), 28

F

Fonction moderne de contrôleur, 56

I

Information sur le marché du travail (IMT), 36-38
Initiative nationale pour les sans-abri (INSA), 35-36

L

Lois :

- *Code canadien du travail, 26, 31, 44, 48, 101*
- *Loi fédérale sur l'aide financière aux étudiants, 64, 72, 85, 91, 94-95, 110*
- *Loi fédérale sur les prêts aux étudiants, 95*
- *Loi sur l'assurance du service civil, 73, 101*
- *Loi sur l'assurance-emploi, 39, 74*
- *Loi relative aux rentes sur l'État, 73, 101*
- *Loi sur l'administration financière, 66*
- *Loi sur l'augmentation du rendement des rentes sur l'État, 73*
- *Loi sur le ministère du Développement des ressources humaines, 66, 70*
- *Loi sur l'équité en matière d'emploi, 44, 112*
- *Loi sur l'indemnisation des agents de l'État, 47*
- *Loi sur le Régime de pension du Canada, 12, 75*
- *Règlement canadien sur la sécurité et la santé au travail, 110*
- *Règlements concernant l'assurance du service civil, 73*
- *Règlement fédéral sur l'aide financière aux étudiants, 107-108*
- *Règlement fédéral sur les prêts aux étudiants, 107-108*
- *Règlement sur l'assurance-emploi, 106*

M

Modernisation des services, 49, 53, 56

N

Numéro d'assurance sociale (NAS), 53-54

O

Outil de calcul de la pension, 18

P

Personnes handicapées, 27-28
Prestations d'assurance-emploi, 26, 53
Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE), 33-35

R

Régime de pensions du Canada (RPC), 12-19
Relations fédérale-provinciale-territoriale, 28-29

S

Santé et sécurité, 48
Secteur bénévole, 30-31
Sécurité de la vieillesse (SV), 12-19
Subvention canadienne pour l'épargne-études (SCEE), 34-35
Subventions canadiennes pour études (SCE), 33
Subventions et contributions, 57
Supplément de revenu garanti (SRG), 15-16
Stratégie d'emploi des jeunes, 29